

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC

MÉMOIRE PRÉSENTÉ À  
L'UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À TROIS-RIVIÈRES

COMME EXIGENCE PARTIELLE  
DE LA MAÎTRISE EN LOISIR, CULTURE ET TOURISME

PAR  
TRUONG THI LAN HUONG

DÉVELOPPEMENT D'UN MODÈLE CONCEPTUEL D'ÉVALUATION  
DES PROJETS ÉCOTOURISTIQUES :  
LE CAS DU LAC TUYEN LAM, VIETNAM

NOVEMBRE 2005

Université du Québec à Trois-Rivières

Service de la bibliothèque

Avertissement

L'auteur de ce mémoire ou de cette thèse a autorisé l'Université du Québec à Trois-Rivières à diffuser, à des fins non lucratives, une copie de son mémoire ou de sa thèse.

Cette diffusion n'entraîne pas une renonciation de la part de l'auteur à ses droits de propriété intellectuelle, incluant le droit d'auteur, sur ce mémoire ou cette thèse. Notamment, la reproduction ou la publication de la totalité ou d'une partie importante de ce mémoire ou de cette thèse requiert son autorisation.

## SOMMAIRE

Le développement de l'écotourisme est devenu une tendance en croissance dans les projets à plusieurs niveaux dans les pays en développement dont les pays en transition. L'évaluation s'avère être un besoin urgent pour les décideurs qui devront assurer que ces projets répondent bien aux principes du développement durable.

Cette recherche vise à construire un modèle d'évaluation des projets écotouristiques qui, est basé sur l'hypothèse qu'on peut évaluer le développement de l'écotourisme véritable dans un projet à travers les interrelations synergétiques entre ses composantes : les intervenants, les ressources, les communautés locales et les visiteurs. L'étude essaie également de créer une grille d'indicateurs du tourisme durable qui aide à évaluer le projet avec des indicateurs de tourisme durable choisis par des experts locaux selon une démarche participative locale.

Nous avons appliqué le modèle à une étude de cas, c'est-à-dire au projet de développement écotouristique du lac Tuyen Lam, un site de grande biodiversité dans la ville de montagne de Dalat, au Vietnam.

Concernant le modèle d'évaluation s'appuyant sur les interrelations entre les composantes du projet, les données recueillies auprès des intervenants, des résidents locaux et des visiteurs montrent que malgré la faiblesse dans quelques interrelations entre les quatre composantes endogènes du projet, le projet semble être sur la bonne voie concernant le développement durable de l'écotourisme.

Le modèle fait ressortir le rôle dominant des décideurs. Ce sont eux qui surveillent l'évolution du projet et assurent que le projet répond bien aux stratégies de développement touristique local. À propos des interrelations entre les intervenants, les ressources, les communautés locales et les touristes, on trouve qu'il existe des rapports à plusieurs degrés d'interaction. Par exemple, l'interaction la plus significative et étroite est celle entre les communautés locales et les ressources. Par ailleurs, les interrelations entre les intervenants et les populations locales restent à améliorer et à se renforcer plus.

La démarche de sélection des indicateurs du tourisme durable s'appuie sur les variables qui ont été opérationnalisées à partir des principes du développement durable et de l'écotourisme. Parmi 131 indicateurs présélectionnés selon les spécificités du territoire et de l'envergure du projet, 104 indicateurs ont un score égal ou supérieur à 4 sur 5 points, 40 égaux ou supérieurs à 4,5 sur 5, repartis selon les 4 principes du développement durable : croissance, pérennité, équité et éthique. Au final, une liste de 50 indicateurs avec des unités de mesure simples a été appliquée sur le cas, ce qui permet aux décideurs de mieux connaître les interrelations existantes entre les composantes du projet et son évolution vers le développement durable de l'écotourisme, dans le but de pouvoir prendre des décisions convenables pour le projet.

L'étude ouvre une nouvelle vision sur le suivi et le contrôle des indicateurs de durabilité en écotourisme dans le contexte de planification et de gestion des projets.



## **REMERCIEMENTS**

J'exprime toute ma gratitude, en premier lieu, à mes parents, mon frère et ma sœur qui m'ont encouragée tout au long de cet exercice d'humilité, même à grande distance et qui m'ont aidée à effectuer avec succès la collecte de données.

J'adresse mes sincères remerciements à Monsieur André Barabé, directeur de ce mémoire, pour le doigté de sa gouverne, et son soutien moral. Il a beaucoup contribué au développement de ma vision systémique et dynamique au niveau organisationnel. Je voudrais remercier les évaluateurs qui ont mis du temps pour lire et qui ont apporté des commentaires pertinents à ce mémoire.

J'aimerais souligner la grande contribution du Programme canadien de bourses de la Francophonie (ACDI) au succès de ce mémoire. Je tiens à remercier vivement l'équipe du programme pour leur support financier, administratif et la qualité de l'interaction humaine au cours de mes études au Canada.

Cette étude a été réalisée grâce au support de la Direction du projet du lac Tuyen Lam, et à l'aimable collaboration des professeurs de l'Université de Dalat, Vietnam.

Un remerciement amical à tous mes amis au Vietnam et au Canada pour leurs encouragements précieux pendant mon séjour au Québec.

## *Table des matières*

<b>TABLE DES MATIÈRES .....</b>	<b>I</b>
<b>LISTES DES TABLEAUX.....</b>	<b>VII</b>
<b>LISTE DES FIGURES .....</b>	<b>X</b>
<b>INTRODUCTION.....</b>	<b>1</b>
<b>CHAPITRE I. LA PROBLÉMATIQUE GÉNÉRALE ET SPÉCIFIQUE .....</b>	<b>5</b>
1.1. LE DÉVELOPPEMENT TOURISTIQUE ET LES PAYS EN DÉVELOPPEMENT .....	6
1.2. BUTS ET OBJECTIFS DE LA RECHERCHE .....	7
1.3. INTÉRÊTS PARTICULIERS DE LA RECHERCHE .....	9
1.4. TOURISME AU VIETNAM.....	11
1.4.1. <i>Le rôle du tourisme dans le développement du pays</i> .....	11
1.4.2. <i>L'écotourisme au Vietnam</i> .....	11
1.5. LE TOURISME À DA LAT .....	13
1.6. LE PROJET DU LAC TUYEN LAM.....	15
1.6.1. <i>Le site du lac Tuyen Lam</i> .....	15
1.6.2. <i>Description du projet du lac Tuyen Lam</i> .....	17
<b>CHAPITRE II. REVUE DE LA LITTÉRATURE .....</b>	<b>20</b>
2.1. VISION DU DÉVELOPPEMENT TOURISTIQUE DURABLE : QUELQUES CONCEPTS .....	21
2.1.1. <i>Développement durable</i> .....	22
2.1.1.1. L'origine du concept .....	22
2.1.1.2. Les principes du développement durable.....	22
2.1.2. <i>Tourisme durable</i> .....	23
2.1.3. <i>Écotourisme</i> .....	23
2.1.3.1. Définition .....	23
2.1.3.2. Les caractéristiques de l'écotourisme .....	24
2.1.5. <i>Projet de développement touristique</i> .....	25

2.1.5.1. Qu'est-ce qu'un projet de développement touristique? .....	25
2.1.5.2. L'évaluation des projets de développement touristique.....	25
2.1.5.3. Les méthodes d'évaluation des projets .....	26
2.2. LES MODÈLES CONCEPTUELS EXISTANTS EN ÉCOTOURISME.....	27
2.3. LES INDICATEURS DU TOURISME DURABLE : ÉVOLUTION ET APPROCHES .....	29
2.3.1. <i>Qu'est-ce qu'un indicateur ?</i> .....	30
2.3.2. <i>Pourquoi des indicateurs?</i> .....	31
2.3.3. <i>Survol des méthodologies ou des procédures de sélection des indicateurs...</i>	32
2.3.3.1. Les travaux portant sur les indicateurs du tourisme durable en général .	34
2.3.3.2. Les travaux portant sur les indicateurs environnementaux .....	37
2.3.3.3. Les travaux portant sur les méthodes et procédures.....	37
2.3.4. <i>Inventaire des indicateurs du tourisme durable existants</i> .....	39
<b>CHAPITRE III. CADRE DE RÉFÉRENCE .....</b>	<b>42</b>
3.1. LE MODÈLE CONCEPTUEL D'ÉVALUATION DES PROJETS ÉCOTOURISTIQUES .....	43
3.1.1. <i>Les composantes du modèle</i> .....	43
3.1.2. <i>Les interrelations entre les composantes</i> .....	47
3.2. MÉTHODOLOGIE ADOPTÉE POUR LA SÉLECTION DES INDICATEURS.....	50
3.3. LA GRILLE D'ANALYSE D'UN PROJET ÉCOTOURISTIQUE DURABLE .....	52
3.3.1. <i>Les buts de la grille d'analyse</i> .....	53
3.3.2. <i>Les qualités scientifiques à respecter dans l'élaboration de la grille</i> .....	55
<b>CHAPITRE IV. MÉTHODOLOGIE DE LA RECHERCHE.....</b>	<b>56</b>
4.1. STRUCTURE DE PREUVE .....	57
4.1.1. <i>Stratégies de recherche</i> .....	57
4.1.2. <i>Validité interne</i> .....	59
4.1.3. <i>Validité externe</i> .....	59
4.2. OPÉRATIONNALISATION DES VARIABLES .....	60
4.2.1. <i>Les variables du développement durable</i> .....	60
4.2.2. <i>Les variables de l'écotourisme</i> .....	64
4.2.3. <i>Les variables de durabilité de l'écotourisme au contexte vietnamien</i> .....	68

4.3. MÉTHODE DE COLLECTE DES DONNÉES .....	70
4.3.1. <i>La grille d'analyse</i> .....	72
4.3.1.1. Première étape : Établir une série d'indicateurs présélectionnés .....	72
1) Les critères de choix des indicateurs .....	72
2) Les indicateurs potentiels.....	73
4.3.1.2. Deuxième étape : Valider la grille par les experts locaux.....	74
1) Présentation de la grille comme instrument de mesure.....	74
2) Échantillonnage .....	75
3) Administration de l'instrument .....	76
4.3.1.3. Seuil acceptable de la sélection.....	77
4.3.1.4. Analyses appliquées .....	77
4.3.2. <i>Les questionnaires</i> .....	78
4.3.5. <i>Les autres sources de données</i> .....	78
<b>CHAPITRE V. LES INDICATEURS POUR ÉVALUER UN PROJET ÉCOTOURISTIQUE.....</b>	<b>83</b>
5.1. ANALYSE DES OPINIONS CONCERNANT LA GRILLE D'ANALYSE.....	84
5.1.1. <i>Les indicateurs de croissance</i> .....	86
5.1.2. <i>Les indicateurs de pérennité</i> .....	89
5.1.3. <i>Les indicateurs d'équité</i> .....	92
5.1.4. <i>Les indicateurs d'éthique</i> .....	94
5.2. QUELQUES CONSTATS SUR LES INDICATEURS AYANT UNE MOYENNE INFÉRIEURE À 4 .....	96
5.3. SUGGESTIONS DES AJOUTS DE QUELQUES INDICATEURS .....	97
5.3.1. <i>Dans la catégorie de croissance</i> :.....	97
5.3.2. <i>Dans la catégorie d'équité</i> :.....	98
5.4. LA GRILLE D'ANALYSE FINALE .....	98
<b>CHAPITRE VI. VERS UN MODÈLE D'ÉVALUATION DES PROJETS ÉCOTOURISTIQUES.....</b>	<b>100</b>
6.1. DU CÔTÉ DES INTERVENANTS .....	101
6.1.1. <i>Le profil des intervenants</i> .....	101

6.1.2. <i>Les intervenants et leurs interrelations</i> .....	105
6.1.2.1. Entreprise et ses politiques.....	106
6.1.2.2. Entreprise envers l'environnement .....	110
6.1.2.3. Impacts et politiques envers la population locale .....	116
6.1.2.4. Politiques envers les touristes .....	119
6.1.3. <i>Conclusion</i> .....	121
6.2. DU CÔTÉ DES RÉSIDENTS LOCAUX .....	123
6.2.1. <i>Le profil des locaux</i> .....	123
6.2.2. <i>Impacts environnementaux</i> .....	128
6.2.3. <i>Impacts économiques</i> .....	132
6.2.4. <i>Impacts socioculturels</i> .....	137
6.2.5. <i>Opinion des résidents sur le tourisme local</i> .....	139
6.2.6. <i>Conclusion</i> .....	144
6.3. DU CÔTÉ DES ÉCOTOURISTES.....	146
6.3.1. <i>Profil des répondants</i> .....	146
6.3.2. <i>Caractéristiques du séjour</i> .....	149
6.3.2.1. Sources d'information.....	149
6.3.2.2. Lieux visités .....	150
6.3.2.3. Les activités.....	151
6.3.2.4. Type d'hébergement.....	153
6.3.2.5. La durée du séjour.....	155
6.3.2.6. Les dépenses et la volonté de dépenser.....	157
6.3.3. <i>Motivation</i> .....	159
6.3.4. <i>Satisfaction</i> .....	162
6.3.4.1. Satisfaction à l'égard de la qualité des attraits et du paysage. ....	164
6.3.4.2. Satisfaction à l'égard de l'accessibilité.....	166
6.3.4.3. Satisfaction à l'égard de l'interprétation et de l'éducation .....	168
6.3.4.4. Satisfaction à l'égard de la qualité de l'environnement.....	169
6.3.4.5. Satisfaction à l'égard de la santé et de la sécurité.....	171
6.3.4.6. Satisfaction à l'égard des services.....	172

6.3.4.7. Satisfaction à l'égard de l'interaction avec les communautés locales ..	173
6.3.4.8. Satisfaction à l'égard de la contribution à la conservation .....	174
6.3.4.9. Satisfaction générale de la visite .....	175
7.3.5. <i>Conclusion</i> .....	177
<b>CHAPITRE VII. DISCUSSION DES RÉSULTATS PAR RAPPORTS AUX OBJECTIFS DE LA RECHERCHE.....</b>	<b>180</b>
7.1. L'APPLICATION DES INDICATEURS SUR LE PROJET DU LAC TUYEN LAM .....	181
7.2. LE MODÈLE D'ÉVALUATION DES PROJETS ÉCOTOURISTIQUES .....	194
7.2.1. <i>Les composantes endogènes du projet</i> .....	194
7.2.1.1. Les ressources .....	195
7.2.1.2 Les communautés locales.....	196
7.2.1.3. Les visiteurs .....	196
7.2.1.4. Les intervenants .....	198
7.2.2. <i>Le rôle des décideurs</i> .....	198
7.2.3. <i>Les interrelations entre les acteurs</i> .....	200
7.2.3.1. Les relations des intervenants .....	200
7.2.3.2. Les relations des communautés locales.....	205
7.2.3.3. Les relations des touristes .....	208
7.2.3.4. Les relations des ressources .....	210
7.3. DISCUSSION SUR LE MODÈLE ET LA GRILLE D'ANALYSE .....	212
7.3.1. <i>Le modèle</i> .....	212
7.3.2. <i>Le processus de sélection des indicateurs</i> .....	216
<b>CONCLUSION.....</b>	<b>219</b>
LES RÉSULTATS DE L'ÉTUDE .....	220
LES FORCES ET LES FAIBLESSES DE L'ÉTUDE .....	222
RECOMMANDATIONS ET PROSPECTIVE .....	224
<b>RÉFÉRENCES.....</b>	<b>226</b>
<b>APPENDICES .....</b>	<b>236</b>
APPENDICE A : LA GRILLE D'ANALYSE PRÉLIMINAIRE .....	237

APPENDICE B : LE QUESTIONNAIRE DES INTERVENANTS .....	251
APPENDICE C : LE QUESTIONNAIRE DES LOCAUX .....	255
APPENDICE D : LE QUESTIONNAIRE DES VISITEURS.....	259
APPENDICE E : GUIDE D'ENTREVUE .....	264
APPENDICE F : LES ANALYSES STATISTIQUES.....	266
<i>Test de consistance interne des catégories groupant des énoncés de satisfaction des visiteurs de la visite.....</i>	<i>266</i>
<i>Régression de satisfaction des toursites.....</i>	<i>268</i>
APPENDICE G : LES CARTES .....	278
<i>CARTE DU VIETNAM.....</i>	<i>278</i>
<i>CARTE DE LA PROVINCE LAM DONG.....</i>	<i>279</i>
<i>LES CARTES D'AMÉNAGEMENT DU SITE DU LAC TUYEN LAM.....</i>	<i>280</i>
1. Carte de l'état des forêts du site .....	280
2. Carte des zones aménagées du site .....	280
3. Carte des circuits, des pistes de visite .....	280

## *Listes des tableaux*

<i>Tableau 1.</i>	Nombre des touristes venant à Lam Dong – Da Lat de 1997 à mi-2003 .....	14
<i>Tableau 2.</i>	Bilan des méthodes de développement et de sélection des indicateurs.....	33
<i>Tableau 3.</i>	Opérationnalisation des principes du développement durable.....	61
<i>Tableau 4.</i>	L'analyse de l'écotourisme selon les principes du développement durable.....	65
<i>Tableau 5.</i>	Opérationnalisation des variables de l'écotourisme durable .....	69
<i>Tableau 6.</i>	Critères de choix des indicateurs candidats.....	73
<i>Tableau 7.</i>	Tableau expliquant les instruments de mesures.....	80
<i>Tableau 8.</i>	Nombre des indicateurs selon la moyenne (n = 131) .....	84
<i>Tableau 9.</i>	Les indicateurs de croissance retenus avec les seuils 4 (n = 30 et 4,5 (n = 11) .....	87
<i>Tableau 10.</i>	Les indicateurs de croissance retenus avec le seuil de 4,5 (n = 11) .....	88
<i>Tableau 11.</i>	Les indicateurs de pérennité retenus avec les seuils de 4 (n = 35) et 4,5 (17).....	89
<i>Tableau 12.</i>	Les indicateurs de pérennité retenus avec le seuil de 4,5 (n = 17).....	90
<i>Tableau 13.</i>	Les indicateurs d'équité retenus avec les seuils de 4 (n = 18) et 4,5 (n = 2).....	93
<i>Tableau 14.</i>	Les indicateurs d'équité retenus avec le seuil de 4,5 (n = 2) .....	93
<i>Tableau 15.</i>	Les indicateurs d'éthique retenus avec les seuils de 4 (n = 21) et 4,5 (n = 10).....	94
<i>Tableau 16.</i>	Les indicateurs d'éthique retenus avec le seuil de 4,5(n = 10).....	95
<i>Tableau 17.</i>	Profil des entreprises (n = 16) .....	102
<i>Tableau 18.</i>	Profil des tours opérateurs (n = 9) .....	104
<i>Tableau 19.</i>	Les intervenants et ses politiques (n = 16).....	107
<i>Tableau 20.</i>	Les intervenants envers l'environnement (n = 16).....	111
<i>Tableau 21.</i>	Impacts et politiques envers la population locale (n = 16).....	117



<i>Tableau 22.</i>	Politiques envers les touristes (n = 16).....	120
<i>Tableau 23.</i>	Le profil des répondants des communautés locales (n = 80) .....	124
<i>Tableau 24.</i>	Types de profession des répondants (n = 80).....	127
<i>Tableau 25.</i>	Opinion des résidents locaux sur les impacts environnementaux du tourisme (n = 80).....	129
<i>Tableau 26.</i>	Opinion des résidents locaux sur les impacts économiques du tourisme (n = 80).	134
<i>Tableau 27.</i>	Bénéficiez-vous directement du tourisme? (n = 80) .....	136
<i>Tableau 28.</i>	Opinion des résidents locaux sur les impacts socioculturels du tourisme (n = 80)	138
<i>Tableau 29.</i>	Profil général des répondants visiteurs (n = 94).....	147
<i>Tableau 30.</i>	Sources d'informations des répondants sur le site (n = 94).....	150
<i>Tableau 31.</i>	Les endroits visités par les répondants sur le site (n = 94).....	151
<i>Tableau 32.</i>	La préférence des activités écotouristiques des répondants (n = 94) .....	152
<i>Tableau 33.</i>	Lieu d'hébergement pendant le séjour (n = 94).....	153
<i>Tableau 34.</i>	Type d'hébergement (n = 94).....	154
<i>Tableau 35.</i>	La durée moyenne du séjour sur place (n = 94).....	156
<i>Tableau 36.</i>	Durée du séjour des répondants (n = 92).....	156
<i>Tableau 37.</i>	Les dépenses sur le site des répondants .....	158
<i>Tableau 38.</i>	Les motivations des répondants écotouristes (n = 94) .....	160
<i>Tableau 39.</i>	Satisfaction des visiteurs selon le groupe d'écotouristes (n = 94).....	163
<i>Tableau 40.</i>	Satisfaction à l'égard de la qualité des attraits et du paysage (n = 94).....	165
<i>Tableau 41.</i>	Satisfaction à l'égard de l'accessibilité (n = 94) .....	167
<i>Tableau 42.</i>	Satisfaction à l'égard de l'interprétation et de l'éducation (n = 94).....	169
<i>Tableau 43.</i>	Satisfaction à l'égard de la qualité de l'environnement (n = 94).....	170
<i>Tableau 44.</i>	Satisfaction à l'égard de la santé et de la sécurité (n = 94).....	171

<i>Tableau 45.</i> Satisfaction à l'égard des services (n = 94) .....	172
<i>Tableau 46.</i> Satisfaction à l'égard de l'interaction avec les communautés locales (n = 94) .....	174
<i>Tableau 47.</i> Satisfaction à l'égard de la contribution à la conservation (n = 94).....	175
<i>Tableau 48.</i> Satisfaction à l'ensemble de la visite (n = 94).....	176
<i>Tableau 49.</i> Taux de retour et recommandation des répondants (n = 94).....	177
<i>Tableau 50.</i> Tableau des indicateurs appliqués au projet du lac Tuyen Lam .....	182
<i>Tableau 51.</i> Profils des groupes d'écotouristes (n = 94) .....	197

## *Liste des figures*

<i>Figure 1.</i>	Modèle conceptuel d'évaluation des projets écotouristiques durables .....	45
<i>Figure 2.</i>	Les étapes de recherche .....	60
<i>Figure 3.</i>	Niveau d'éducation des résidents selon le sexe (n = 80).....	125
<i>Figure 4.</i>	Niveau d'éducation selon les groupes de communautés (n = 80).....	126
<i>Figure 5.</i>	Profession des répondants résidents (n = 80).....	127
<i>Figure 6.</i>	Bénéficiaire selon les groupes de communautés (n = 80).....	136
<i>Figure 7.</i>	Opinion des résidents sur le tourisme local (n = 80).....	140
<i>Figure 8.</i>	Plus ou moins de tourisme dans la communauté? (n = 80) .....	141
<i>Figure 9.</i>	Niveau d'éducation des répondants selon le sexe (n = 94) .....	148
<i>Figure 10.</i>	Les types d'hébergement selon les groupes d'écotouristes (n = 94).....	155
<i>Figure 11.</i>	La durée du séjour des répondants selon les groupes d'écotouristes (n = 92) .....	156
<i>Figure 13.</i>	Interrelations intervenants / ressources, visiteurs et communautés locales .....	201
<i>Figure 15.</i>	Relations entre visiteurs / ressources, communautés locales et intervenants .....	209
<i>Figure 16.</i>	Relations ressources/intervenants, communautés locales et visiteurs.....	210
<i>Figure 17.</i>	Modèle d'évaluation des projets écotouristiques appliqué dans le projet du lac Tuyen Lam .....	214

## *Introduction*

L'Organisation Mondiale du Tourisme (WTO, 2003a) affirme que le tourisme est devenu et deviendra une branche économique transversale. « Les recettes du tourisme international dans le monde se sont élevées à 474 milliards de dollars EU (501 milliards d'euros), ce qui correspond à 1,3 milliard de dollars par jour, soit environ 675 \$ EU par arrivée. » (WTO, 2003a). On ne peut pas dénier les contributions du tourisme telles que les emplois, la préservation des pratiques culturelles, le développement régional, etc., mais reste aussi que le tourisme est devenu source d'inquiétudes. Non pas commerciales, mais environnementales, sociales et même économiques dans une optique plus viable. Les touristes sont constamment à la recherche de contrées nouvelles, toujours plus lointaines dans les besoins, mais quelles seront les retombées sur les populations, sur le patrimoine culturel, sur la végétation? Le trafic aérien explose, les prix diminuent, mais à quand la saturation totale? Et les devises dépensées sur place, à qui vont-elles réellement?

Le tourisme durable est devenu une tendance inévitable de l'industrie touristique depuis la prise de conscience des impacts négatifs du tourisme de masse. Le tourisme de masse est souvent perçu comme une source de dégradation du milieu culturel, social et naturel (Weaver, 1998). Donc, l'objectif du tourisme durable est d'assurer des retombées économiques optimales (revenus, emplois) tout en conservant les ressources. Cette orientation s'insère dans la démarche du « développement durable » (Commission mondiale sur l'environnement et le développement (CMED), 1988) qui vise à ne pas compromettre la pérennité des ressources par les actions présentes.

Après la parution de plusieurs documents internationaux sur la promotion du tourisme durable tels que la Convention concernant la protection du patrimoine mondial, culturel et naturel (Organisation des Nations Unies, 1972), la Déclaration de Manille sur le tourisme mondial (OMT, 1980), la Charte du tourisme et le Code du touriste (World Tourism Organization (WTO), 1985) et surtout la Charte du tourisme durable à Lanzarote (OMT, UNEP, & Unesco, 1995), les pays en voie de développement comme tous les autres commencent à orienter leur « industrie sans fumée » vers une perspective plus respectueuse, vers le développement durable. La priorité vise les types de tourisme

qui correspondent aux principes du développement durable, surtout l'écotourisme parce qu'il permet non seulement le développement économique mais également la conservation des ressources et la participation des communautés locales.

Ces dernières années, le tourisme domestique et international des pays en développement connaît une croissance très rapide (OMT, 1999). Pour répondre aux besoins des touristes ainsi que pour faciliter le développement touristique régional, le gouvernement de ces pays encourage la mise en place d'une infrastructure touristique appropriée et promeut des projets touristiques durables, dont les projets écotouristiques combinés aux autres types de tourisme. Mais comment peut-on savoir si les projets répondent bien aux critères du tourisme durable ou de l'écotourisme ? Et selon quels critères évalue-t-on ces projets ?

Pour répondre à ces questions, cette recherche a pour but de :

- Construire un modèle conceptuel d'évaluation des projets en écotourisme dans une perspective du développement durable;
- Établir une grille d'analyse pour les projets de développement écotouristique durable au Vietnam.

En fonction de ces buts, la recherche comprendra sept chapitres. Le premier chapitre traite de la problématique de la recherche en présentant un portrait de la tendance de développement écotouristique dans les pays en voie de développement dont le Vietnam, un pays en transition et en posant la nécessité d'évaluer cette croissance dans les projets écotouristiques. La présentation de l'étude de cas du projet du lac Tuyen Lam éclaire la problématique spécifique. Le deuxième chapitre porte sur une synthèse de la littérature dans le domaine d'évaluation de l'écotourisme et de développement des indicateurs de durabilité. Le cadre de référence et la méthodologie de recherche sont expliqués dans les deux chapitres qui suivent. Le cinquième chapitre est consacré à la grille d'indicateurs permettant l'évaluation du projet du lac Tuyen Lam dans la perspective du tourisme durable. Les résultats des données recueillies sur place sont présentés et interprétés dans le sixième chapitre qui s'enchaîne avec les discussions des

résultats par rapport aux objectifs de la recherche. La dernière partie comprend les conclusions et les limites et les recommandations de la recherche.

## *Chapitre I. La problématique générale et spécifique*



## **1.1. LE DÉVELOPPEMENT TOURISTIQUE ET LES PAYS EN DÉVELOPPEMENT**

Le tourisme est une des industries les plus importantes dans l'économie mondiale et est le secteur le plus développé. Selon les statistiques de l'Organisation Mondiale du Tourisme (WTO, 2003a), le tourisme représente 12 % du produit national brut mondial et 191 millions de personnes en vivent. Donc, le tourisme est appelée à jouer le rôle de « locomotive » du développement mondial (Lequin, 2001). Mais la croissance phénoménale dans les années 1950 – 1970, la vision à court terme sur les impacts négatifs du tourisme ainsi que le mouvement environnemental des années 1970 – 1980 ont montré la nécessité de développer un tourisme plus respectueux, qui tient compte du caractère limité des ressources (Commission mondiale sur l'environnement et le développement (CMED), 1988). Ainsi est née la notion du tourisme durable qui a été mise en évidence dans l'Agenda 21, pour le voyage et l'industrie touristique (WTO, World Travel and Tourism Council (WTTC), & Earth Council, 1995).

Pas comme les autres secteurs, le tourisme a été perçu comme une industrie « propre » et « renouvelable » et moins coûteuse à développer parce qu'il utilise les ressources naturelles, culturelles et historiques existantes (Weaver, 1998). Donc, il est considéré comme un secteur stratégique de développement pour les pays en développement. Pourtant, ce sont ces pays qui connaissaient le plus les effets négatifs causés par le tourisme, du à une mauvaise préparation devant l'afflux des touristes occidentaux durant les dernières années. La politique de promotion du tourisme durable est le résultat logique et nécessaire que le gouvernement de ces pays devrait choisir.

Quelles seront les formes de tourisme durable convenables et bénéfiques pour ces pays? Les pays du Sud possèdent une biodiversité et une diversité culturelle remarquable constituant les éléments les plus importants pour le développement touristique. Un processus approprié de développement serait de tenir compte non seulement des attentes des visiteurs, mais également du bien-être à long terme des collectivités d'accueil (Kreg Lindberg, 1991), ainsi que de la protection de la nature (Lequin, 2001). Donc, les types

de tourisme, qui correspondent le mieux aux potentiels et aux politiques de ces pays, sont ceux axés sur la nature et la culture qui causent le moins d'effets sur l'environnement. La forme qu'on devrait nommer en premier est l'écotourisme. L'écotourisme mérite une attention particulière non seulement parce que c'est le secteur de l'industrie du voyage qui a la croissance la plus rapide (Ceballos-Lascuráin, 1993) mais encore parce qu'il constitue une nouvelle approche alliant la protection des zones naturelles menacées avec l'occasion pour les communautés locales, de participer à leur propre développement (Horwich, Murray, Sacqui, Lyon, & Godfrey, 1993). Plusieurs pays tels que le Costa Rica, le Kenya ont choisi l'écotourisme comme priorité, avec la mise en place de plusieurs projets de parcs nationaux, de réserves naturelles, etc. Pourtant, les bénéfices de l'écotourisme ne sont pas générés équitablement en réalité. Quelques recherches sur les parcs nationaux au Kenya (Dieke, 2001) ont montré que les revenus apportés par les visiteurs sont utilisés pour maintenir le fonctionnement des parcs mais pas pour améliorer la qualité de vie des résidents locaux ou pour préserver l'environnement naturel.

## **1.2. BUTS ET OBJECTIFS DE LA RECHERCHE**

Ces dernières années, c'est dans la région d'Asie orientale-pacifique que la croissance touristique a été la plus marquée. De même, le tourisme interne progresse rapidement dans beaucoup de pays en développement qui, devenant plus prospères, voient leurs classes moyennes (lesquelles ont la capacité de consacrer une partie de leurs revenus aux loisirs) s'étendre et mettent en place une infrastructure touristique appropriée (OMT, 1999). Vu le nombre de projets de développement touristique dans la région, on ressent le besoin d'un cadre conceptuel qui facilite la tâche des instances compétentes dans l'évaluation des projets selon les critères du tourisme durable.

Il existe déjà des modèles conceptuels en écotourisme développés dans ces pays, mais la plupart mettent l'accent sur le management (Fennell & Eagles, 1990; Ross & Wall, 1999a) et ne prennent pas réellement en compte des éléments culturels, donc ne

peuvent pas s'appliquer au contexte des pays en développement en Asie qui disposent d'une richesse culturelle spécifique. Ces cadres conceptuels sont en majorité développés par les chercheurs occidentaux qui ont une compréhension moins précise du contexte local. Sebastian et McArthur (1998) ont proposé un modèle de baromètre de la durabilité du tourisme qui vise à évaluer la viabilité et à démontrer les améliorations dans les entreprises de tours opérateurs. Ce modèle se base sur l'idée de fournir un outil d'auto-évaluation aux tours opérateurs avec les indicateurs environnementaux, socio-culturels et économiques. Cependant, ces indicateurs sont difficiles à appliquer au cas des projets de développement écotouristique sur un territoire précis car ils sont choisis pour les entreprises au plan de gestion. Même la grille de lecture des projets touristiques développée par le Groupe Développement (Vellas, 2002; Vellas & Barioulet, 2001) reste encore superficielle avec seulement quelques indicateurs d'évaluation du tourisme durable qui ne sont pas toujours convenables au domaine de l'écotourisme en ce qui a rapport avec l'éthique environnementale et l'équité pour les communautés locales. Le modèle de Megan Epler Wood (2005) a été créé pour les donateurs internationaux qui s'intéressent aux indicateurs de conservation, de communautés locales et de développement des entreprises locales. Par conséquent, l'intérêt n'est pas le même que pour les autorités locales. Ainsi, il manque d'approches opérationnelles d'évaluation en écotourisme adaptées à la situation de ces pays et réservées aux gestionnaires locaux.

En 1999, l'Organisation Mondiale du Tourisme a mis à la disposition des autorités locales un guide du développement durable du tourisme avec les indicateurs fondamentaux du tourisme durable. Il y a également des indicateurs pour chaque région spécifique comme les zones littorales, les montagnes, les parcs-réserves d'espèces sauvages aménagés, les sites écologiques uniques (souvent destinations de l'écotourisme), etc. Cependant, il y a un nombre croissant d'études de cas montrant l'inhabilité de l'écotourisme à atteindre ses buts majeurs sur lesquels il devrait être fondé (Ross & Wall, 1999a). Cela pourrait être dû à l'écart entre la planification et la mise en œuvre des projets de développement touristique et/ou à l'outil de mesure inadéquat.

Dans le contexte de l'écotourisme doux (popular ecotourism) qui concerne le transport d'un nombre important de visiteurs dans les sites naturels attractifs les plus connus (Page & Dowling, 2002) et dans le contexte du Vietnam où le développement du tourisme est très contrôlé (Weaver, 1998), ces questions méritent d'être posées :

(1) Quels sont les éléments à tenir compte dans un projet écotouristique ?

(2) Par quels outils peut-on évaluer ces projets dans la perspective du développement touristique durable ?

### **1.3. INTÉRÊTS PARTICULIERS DE LA RECHERCHE**

Dans le secteur touristique, la prise de conscience des impacts négatifs au niveau économique, socioculturel et environnemental du tourisme de masse, la prise de conscience internationale des réalités écologiques globales, le désir d'avoir les expériences axées sur la nature, la conviction croissante du monde que les ressources naturelles sont définies et doivent être conservées pour les générations futures (Hawkins, 1994) ont poussé le monde à chercher les valeurs du tourisme durable qui impliquent parfaitement la notion du développement durable. Pour un pays en voie de développement comme le Vietnam où « la pauvreté, la dégradation de l'environnement et la croissance démographique » (Commission mondiale sur l'environnement et le développement (CMED), 1988) restent encore problématiques, développer le tourisme durable s'avère être une solution pertinente afin de concilier les intérêts de croissance économique, de préservation des ressources pour les générations futures.

Parmi plusieurs types de tourisme, l'écotourisme reflète le mieux les principes du développement durable puisqu'il concilie le profit économique, la protection du patrimoine et le développement social de façon harmonieuse. De plus, le tourisme durable s'inscrit dans la politique de développement touristique durable du pays, avec la priorité réservée au tourisme culturel et écologique, dont les autorités locales, qui sont les représentants de l'État sont l'acteur principal (Assemblée Générale du Vietnam,

1999). Donc, se justifie le choix de l'écotourisme comme sujet de recherche dans le cadre de cette étude.

Comme nous avons déjà mentionné dans les buts de recherche, notre étude vise à évaluer les projets publics de développement écotouristique. Nous avons choisi les projets développés au Vietnam et en particulier à Da Lat, parce que la chercheuse voudrait apporter ses contributions à travers les résultats de sa recherche au développement de l'écotourisme dans sa ville et dans son pays. L'écotourisme est un nouveau phénomène au Vietnam et la pratique de ce type de tourisme est encore limitée par rapport aux pays dans la région de l'Asie du Sud-Est. Malgré qu'il soit caractérisé comme une destination pour le tourisme « côtier, de paysage, ethnique et d'aventure », le Vietnam est toujours considéré comme un pays où l'écotourisme est encore embryonnaire avec peu d'activités spécifiques (Weaver, 1998). Cependant, les potentiels au niveau des ressources naturelles et culturelles ainsi que l'attention accordée à l'écotourisme dans l'Ordonnance sur le tourisme promulgué par l'Assemblée Générale du Vietnam, font que les projets de développement écotouristique combinés avec d'autres types de tourisme dans le but de diversifier les activités touristiques, émergent rapidement ces derniers temps. Dans le Plan directeur national 1995-2010 approuvé par le Premier ministre vietnamien en mai 1995, Da Lat, une petite ville sur le haut plateau au Centre, a été choisi comme le lieu où le tourisme de détente et l'écotourisme sont prioritairement encouragés et où les investissements sont incités.

Pour mieux cerner la problématique, nous présentons un projet de développement écotouristique qui est en cours de réalisation sur un site touristique à Da Lat, une ville sur les hauts plateaux au Vietnam et que nous choisissons comme étude de cas dans cette recherche.

## **1.4. TOURISME AU VIETNAM**

### **1.4.1. Le rôle du tourisme dans le développement du pays**

L'industrie touristique du Vietnam a connu une croissance remarquable pendant ces dix dernières années. Le nombre de touristes internationaux est passé de 250 000 en 1990 à 1 000 000 en 1994 (Administration Nationale du Tourisme du Vietnam (ANTV), 1995). Dans l'Ordonnance sur le tourisme, promulguée en 1999 par le Comité permanent de l'Assemblée nationale, « l'État vietnamien définit le tourisme comme une branche économique transversale importante, portant un contenu culturel profond et caractérisée par une nature intersectorielle, interrégionale et hautement socialisée ». L'article 3 du premier chapitre nous parle du rôle de l'État qui est « d'assurer la gestion unifiée des activités touristiques, d'orienter leur développement dans le sens du tourisme culturel et écologique; d'assurer la préservation, la valorisation de l'identité culturelle, de bonnes mœurs et coutumes du peuple vietnamien ». Toujours dans le même document, le chapitre 1, l'article 6 spécifie que « l'État élabore les mesures de protection, de restauration, d'exploitation et d'utilisation rationnelles des ressources touristiques pour un développement durable du tourisme » (Assemblée Générale du Vietnam, 1999). Donc, on peut constater que le tourisme durable s'inscrit dans la politique de développement touristique durable du pays, avec la priorité réservée au tourisme culturel et écologique et que l'État est l'acteur principal de toutes activités touristiques.

### **1.4.2. L'écotourisme au Vietnam**

Le Vietnam est un petit pays tropical avec un climat tempéré et des conditions naturelles favorables. Les écosystèmes marins et côtiers au Vietnam sont très abondants et représentent toutes les caractéristiques d'une mer tropicale, avec les valeurs économiques et écologiques significatives (Environmental Database Division, 2002). Le Vietnam possède 6 types de forêt : la forêt sempervirente dense, la forêt décidue, la forêt demi décidue, la forêt sempervirente claire, la savane, et la prairie; 5 systèmes aquatiques et les écosystèmes de terres inondées (ou zones humides) (Le, 1999). La

diversité biologique grâce à la diversité au niveau topographique entraîne la diversité culturelle avec 54 ethnies qui gardent toujours leur tradition et leur culture spécifique.

Ainsi, le Vietnam possède beaucoup de potentiels pour développer l'écotourisme. Pourtant, ce type de tourisme reste très nouveau ici. Jusqu'aux dernières années, le pays est beaucoup plus lent dans le développement de l'écotourisme que les autres pays d'Asie du Sud-est (T. Tran et al., 2000). L'écotourisme ne reste que dans les aires protégées avec des activités limitées. L'identification de l'écotourisme au Vietnam a été initié en 1995 par l'implantation en collaboration avec les experts de la Nouvelle Zélande d'une étude pilote de planification des opportunités du tourisme d'aventure et de nature (D. L. Tran, 2005). En 1999, le gouvernement du Vietnam a adopté une stratégie nationale de l'écotourisme qui a été conçue pour, mettre en lumière l'écotourisme comme une priorité de développement national (Hawkins & Lamoureux, 2001). Cette orientation facilite le développement de l'écotourisme non seulement dans les parcs nationaux et les réserves, mais aussi fait naître un mouvement écotouristique dans toutes les régions avec plusieurs projets de tous types. Donc, on peut dire que l'écotourisme prend un essor au Vietnam.

La réalité du marché promet le développement rapide de l'écotourisme dans le pays étant donné que le nombre de touristes basé sur la nature a nettement augmenté. En 1998, par exemple, les espaces naturels du Vietnam ont reçu 4,8 millions de touristes domestiques et 420 000 visiteurs internationaux, beaucoup plus nombreux que 3,4 millions et 320 000 en 1994 (Koeman & Lam, 1999). Ceci implique que l'écotourisme avec les orientations de « vivre avec la nature » et d'« apprendre quelque chose de la nature » pourrait être un choix attrayant pour le tourisme du Vietnam dans l'avenir.

Comme le tourisme est à l'étape de commencement, la durabilité en général et l'écotourisme n'a pas été en particulier une inquiétude centrale. Ce n'est qu'en 1997 que la première conférence internationale sur le développement durable du tourisme a été tenue dans le pays. Par rapport à l'écotourisme, comme le commentaient Koeman et Lam (1999), « il y a encore un bon chemin à faire avant que l'écotourisme authentique

arrive au Vietnam » car les autorités nationales du tourisme du Vietnam ont égalé l'écotourisme à voyager dans les sites naturels hors des zones urbaines tels que les parcs divertissants, les complexes (resorts). L'écotourisme, cependant, n'est pas simplement le tourisme basé sur la nature. Il tient compte également des éléments culturels dans ces espaces naturelles.

### **1.5. LE TOURISME À DA LAT**

Da Lat est une ville sur le haut plateau au Centre du Vietnam. Le territoire a été découvert par le docteur français d'origine suisse Alexandre Yersin en 1893.

Possédant une superficie de 403,9 km<sup>2</sup> et une population de 170 000 habitants (2002), Da Lat est reconnue pour son climat tempéré, ses fleurs, ses légumes « européens » et particulièrement pour ses paysages pittoresques. Possédant des atouts de climat et de paysages, Dalat s'avère une destination pertinente pour les écotouristes. Le tourisme est basé principalement sur la nature dans cette ville. Chaque année, la ville attire des centaines de milliers de touristes dont 13 % d'étrangers. La plupart des touristes venant à Dalat se réjouissent des vacances de détente et découverte des écosystèmes abondants, typiques des hauts plateaux du Centre, peuvent être considéré comme des écotouristes potentiels. Les touristes étrangers préfèrent les visites des villages ethniques, l'exploration des cultures et de l'environnement naturel local. Pourtant, le nombre des écotouristes étrangers occupe un pourcentage faible. Il y a plusieurs raisons à cela: les infrastructures comme les établissements d'hébergement de qualité se concentrent au centre ville; les activités écotouristiques sont pauvres et organisées à petite échelle; le système routier vers les sites de nature n'est pas en bonne condition, le personnel ayant des compétences nécessaires pour l'écotourisme comme les guides, les présentateurs, etc. reste peu nombreux. De plus, certains sites naturels commencent à se dégrader au niveau environnemental, à cause de l'exploitation surchargée pendant les hautes saisons sans avoir le maintien suffisant.



Dans Le plan directeur national 1995-2010 approuvé par le Premier ministre vietnamien en mai 1995, Da Lat est considéré comme un pôle très important du triangle de développement touristique HoChiMinh-ville – Nha Trang – Dalat et de la région Nha Trang – Ninh Chu – Dalat. La ville elle-même est le lieu où le tourisme de remise en forme et l'écotourisme sont prioritairement encouragés et investis. Dans l'orientation de l'Administration nationale du tourisme, Dalat fait partie du « chemin vert de Tay Nguyen » qui lie tous les sites naturels des provinces du Centre du Vietnam. Ceci montre la position de cette ville dans la région et le rôle de l'écotourisme dans l'orientation de développement du tourisme local.

Ainsi, le tourisme en général et l'écotourisme en particulier à Dalat, malgré des potentiels indéniables, restent moins dynamiques et à leur étape élémentaire. Cependant, comment assurer la durabilité de l'écotourisme durable devient une préoccupation des autorités locales. Le département du tourisme et de commerce de la province (Truong *et al.*, 2003) a effectué une étude pour évaluer les potentiels et donner quelques solutions pour le développement de ce type de tourisme dans la province et surtout à Dalat.

Tableau 1

Nombre des touristes venant à Lam Dong – Da Lat de 1997 à mi-2003

Année	Touristes domestiques		Touristes étrangers		Total	
	Nombre	% +/- par rapport à l'année précédente	Nombre	% +/- par rapport à l'année précédente	Nombre	% +/- par rapport à l'année précédente
1997	529.000		71.000		600.000	
1998	535.000	1,1	65.000	- 8,5	600.000	0
1999	533.000	- 0,4	70.000	7,6	603.000	0,5
2000	654.000	22,7	71.000	1,4	725.000	20,2
2001	725.000	10,8	78.000	9,8	803.000	10,7
2002	820.000	13,1	85.000	8,9	905.000	12,7
2003	1.085.000	32,3	65.000	- 23,5	1.150.000	27,1

Source : Étude sur l'évaluation des potentiels et quelques solutions de développement écotouristique de la province Lam Dong (2003)

D'après l'Ordonnance sur le tourisme (Assemblée Générale du Vietnam, 1999), « les Comités populaires des provinces et des villes relevant du pouvoir central assurent la gestion étatique du tourisme sur leur territoire respectif ». En ce sens, le rôle des autorités consiste à « décider, en fonction des stratégies, des schémas d'aménagement, des plans de développement touristique approuvés, la création des complexes, des parcours, des sites touristiques locaux et à déterminer la gestion des complexes, sites touristiques locaux ». Actuellement il existe plusieurs projets touristiques dans la ville qui demandent des fonds d'investissement, dans lesquels les projets du lac Dankia et du lac Tuyen Lam sont classés parmi les projets touristiques nationaux. Le projet du lac Tuyen Lam est dans la liste de 21 projets nationaux d'appels d'investissements d'ici 2010 avec un fond prévu de 100 millions de dollars américains (Administration Nationale du Tourisme du Vietnam (ANTV)).

La partie suivante nous décrira plus concrètement le site du lac Tuyen Lam et le projet de développement touristique.

## **1.6. LE PROJET DU LAC TUYEN LAM**

### **1.6.1. Le site du lac Tuyen Lam**

Situé à 6,5 kilomètres du centre ville de Da Lat, une ville de haut plateau au Centre du Vietnam, le lac Tuyen Lam n'est pas un lac naturel. Il a été construit en 1986 en vue de répondre aux besoins d'eau d'irrigation de plus de 1 400 hectares de terres agricoles du district Duc Trong qui est un peu plus bas que Da Lat, c'est-à-dire à 1 400 mètres d'altitude par rapport à la mer. Un simple barrage a transformé une vallée déserte entourée de forêts de pins et de forêts sauvages en un lac pittoresque dans lequel se mire la pagode Truc Lam. Ce paysage a été découvert par les gens qui fréquentaient la pagode et est devenu le site touristique le plus attrayant de Da Lat selon le modèle pagode-lac (bateau/canoë)-excursion.

Avec son altitude avantageuse qui est autour de 1 500 mètres au dessus du niveau de la mer, Da Lat en général et le lac Tuyen Lam en particulier bénéficie d'un climat

tempéré idéal pour le tourisme de santé. La température moyenne est de 18°C – 20°C (les températures maximales et minimales observées sont de 31,5°C et 0°C). Il y a deux saisons distinctes : la saison des pluies de mai à octobre (la pluviosité = 1726,6 ml soit 85 – 90 % du total annuel); la saison sèche dure de 3 à 6 mois (Truong et al., 2003). C'est grâce à ce climat que Da Lat est devenu une ville touristique réservée exclusivement aux repos.

La superficie aménagée du site était de 1406 hectares avant et maintenant avec le lancement d'un projet d'appel d'investissements de niveau national, il a été accordé au site une superficie plus large, soit 2 799 hectares dont 350 hectares d'eau, 656 hectares réservés aux infrastructures et activités de loisir et environ 2 143 hectares de forêts protégées par l'État réservés à l'écotourisme. Le site dispose des reliefs variés : les monts autour du lac ont une altitude de 1 400 – 1 450 m ; la partie de bordure du lac comprend des collines assez basses; les ruisseaux dans les fentes forment des petites chutes, des cascades et un lac ondulé entre les pentes. La flore se compose principalement des forêts de pins (*Pinus khasya*) de 10 ans à 30 ans d'âge. Vers les montagnes plus hautes se trouvent des forêts feuillues où vivent plusieurs animaux sauvages dont des singes, des buffles et des singes à face rouge. On peut citer aussi les différentes sortes d'oiseaux.

Le site Tuyen Lam possède non seulement diverses ressources naturelles mais encore des éléments culturels particuliers dont la pagode Truc Lam qui a été construite en 1994 et qui est la plus grande pagode bouddhiste à tendance méditative au Vietnam. Elle occupe une surface de 24 hectares sur la colline Phung Hoang (Félix). Son architecture typiquement bouddhiste et bien soignée, au milieu d'un bel environnement naturel du lac, a attiré des pratiquants de partout dans le pays à venir contempler le paysage surtout au premier jour et au quinzième jour du mois lunaire. En dehors de la pagode, on doit citer aussi la montagne Voi (éléphant) qui était une base militaire américaine durant la guerre et qui retient encore des vestiges historiques. Dans l'espace de la réserve autour du lac, on trouve quelques villages d'ethnies minoritaires K'ho, Chill où plusieurs activités traditionnelles sont bien préservées.

Donc, avec une diversité biologique typique de la région de haut plateau du Vietnam, avec un paysage varié, et avec des potentiels culturels riches, le lac Tuyen Lam possède des nécessités naturelles compatibles avec l'écotourisme. Jusqu'à maintenant, il n'y a que quelques activités touristiques sur place: le canotage, la restauration, la pêche et les espaces réservés aux excursionnistes. Il faut aussi compter les « écotours » d'un à deux jours, organisés en groupe par le tour opérateur privé Phuong Nam. Ces tours comprennent le canotage, l'escalade, le trekking, le repos dans les chaumières de style ethnique ou dans les maisons flottantes et la chasse. Les touristes peuvent se déplacer à dos d'éléphants. Les activités comme les soirées dansantes se basant sur la culture des ethnies minoritaires K'Ho Chil, qui vivent sur l'espace du site et dont le village DaRaHoa est le représentant, occupent une place assez importante dans ces écotours. Pourtant, le potentiel de ce lac n'est pas encore exploité de façon appropriée : peu de gens participent aux écotours; les touristes préfèrent la chasse et la consommation d'animaux sauvages; l'environnement et le climat ne sont pas encore la principale attraction, etc.

### **1.6.2. Description du projet du lac Tuyen Lam**

Tenant compte de ces potentiels, dans le plan directeur provincial, les autorités locales ont construit le projet du lac, dont le but est de développer le tourisme de santé basé sur la pratique de la méditation et de l'écotourisme. Ces deux types de tourisme s'inscrivent dans l'orientation du tourisme durable de la province. Le projet a été mis en place depuis 1998 et révisé plusieurs fois. Avec un fond d'investissement estimatif de 31,47 millions de dollars américains, le projet va durer jusqu'à 2010 et est divisé en plusieurs petits projets pour faciliter le choix des investisseurs domestiques et étrangers selon leur intérêt et leur capital. En 2003, le projet révisé a été approuvé et mis en œuvre<sup>1</sup>. La Direction du projet a été fondée avec la décision N° 147/2003-QD/UB le 5 novembre 2003 du Comité populaire de la province de Lam Dong. Cette direction est le

---

<sup>1</sup> Informations fournies par la Direction du projet du lac Tuyen Lam.

représentant des autorités locales dans la gestion du projet et dans la coordination entre les acteurs du projet y compris les ressources naturelles du site.

- Objectifs du projet :
  - Préserver et restaurer le paysage naturel du site du lac Tuyen Lam;
  - Former un site touristique au niveau international;
  - Mettre l'accent sur le développement de l'écotourisme, le tourisme de remise en forme, la récréation.
- Les zones spécialisées à demander de l'investissement : 2799 ha
  - Zone pour les services publics : 5 ha
  - Zone religieuse de la Pagode Truc Lam : 24 ha
  - Village des villas : 150 ha
  - Zone pour l'excursion ou de détente de week-end : 150 ha
  - Zone pour la distraction de haute gamme : 57 ha
  - Zone pour l'écotourisme : 2143 ha
  - Zone de la chute Datanla et Bao Dai : 10 ha
  - Mont Pinhatt : 4 ha
  - Goif : 150 ha
- Les périodes d'investissement :
  - De 2004 à 2006 : Achever 100 % des infrastructures;
  - De 2004 à 2007 : Les investisseurs réalisent 60 % de la première période du projet;
  - A 2010 : Les investisseurs réalisent 100 % de la première période du projet;
  - De 2010 à 2015 : Les investisseurs achèvent 100 % de la deuxième période du projet.

Partant de la situation des projets écotouristiques au Vietnam, de l'état de connaissance dans ces deux domaines et des buts de recherches antérieurement énoncés, cette recherche étudiera spécifiquement les questions suivantes :

- (1) Quelles sont les composantes d'un projet écotouristique?
- (2) Quelles sont les interrelations entre les composantes du projet?
- (3) Comment évaluer le projet en fonction des caractéristiques de l'écotourisme durable?

Pour mieux comprendre ces questions de recherche, on devrait d'abord étudier les concepts clés qui sont le développement durable, le tourisme durable, l'écotourisme, ensuite revoir quelques modèles conceptuels existants et quelques outils de mesures utilisés en tourisme afin d'opter à un cadre de référence approprié pour notre recherche.

## *Chapitre II. Revue de la littérature*

## 2.1. VISION DU DÉVELOPPEMENT TOURISTIQUE DURABLE : QUELQUES CONCEPTS

Le XX<sup>e</sup> siècle est marqué par le développement phénoménal du monde, sur tous les plans, tant scientifique que social. Le secteur le plus développé est le tourisme. Selon l'Organisation mondiale du tourisme (WTO, 2003a), le nombre de touristes internationaux est passé de 25 millions en 1950 à 660 millions en 2000. Avec une telle croissance, le tourisme, surtout le tourisme de masse, a causé également des effets négatifs sur notre Terre, du à « la consommation d'énergie, la pollution atmosphérique et sa contribution à l'effet de serre » (Céron & Dubois, 2000), etc.

Conscient des impacts indéniables du développement touristique sans contrôle, l'homme commence à chercher des solutions pour les limiter. L'une d'entre elles est la vision du développement touristique durable qu'a encouragé la Charte du tourisme durable adoptée en 1995 par l'Organisation Mondiale du Tourisme. L'émergence du développement touristique durable a été pourtant évoquée depuis 1972 avec la convention concernant la protection du patrimoine mondial, culturel et naturel. Ainsi,

Le développement touristique durable consiste à répondre aujourd'hui aux besoins des touristes et des régions hôtes, tout en protégeant et en améliorant les possibilités de demain. (Gouvernement du Canada & Tourisme Canada, 1990)

Ou encore

For the tourism sector, the concept of sustainability implies meeting current uses and demands without impairing natural and cultural heritage systems or future opportunities for their collective enjoyment<sup>2</sup>. (Hawkes & Williams, 1993)

Donc, on peut voir que le développement touristique durable intègre les principes du développement durable et la notion du tourisme durable.

---

<sup>2</sup> Pour le secteur de tourisme, le concept de durabilité implique la mise à la rencontre les usages courants et les demandes sans risquer les systèmes d'héritage naturels et culturels ou les occasions de jouissance collective des futures. [Traduction libre]



### **2.1.1. Développement durable**

#### ***2.1.1.1. L'origine du concept***

La notion du développement durable existe toujours, mais depuis son apparition dans le rapport de Brundtland elle a pris de nouvelles significations : d'une part elle permet la croissance, et d'autre part, elle prend conscience de la limite des ressources et elle tient compte de l'aspect d'équité dans l'exploitation de ces ressources. Le rapport de Brundtland a défini le développement durable comme

un développement qui répond aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures de répondre aux leurs. (Commission mondiale sur l'environnement et le développement (CMED), 1988)

Donc, le concept de développement durable nous renvoie à un monde idéal, un monde où l'on pourrait concilier le profit économique, la protection du patrimoine et le développement social de façon harmonieuse.

#### ***2.1.1.2. Les principes du développement durable***

Les quatre principes qui caractérisent le développement durable sont, la croissance, la pérennité, l'équité et l'éthique. La croissance se réfère plutôt à l'aspect économique pour satisfaire les besoins essentiels et aux aspirations à une vie meilleure des communautés locales. Cette croissance s'appuie sur une meilleure exploitation équitable des ressources vivantes et sur un meilleur respect de la capacité de charge des écosystèmes afin d'assurer leur pérennité pour les générations futures. Ce développement contrôlé demande la contribution de tout le monde par leurs pensées, leur mentalité. Il s'agit d'une nouvelle orientation vers « des changements de valeurs, d'attitudes et de comportements » (Barabé, 1995b) car tout peut changer si l'homme pense différemment.

Dans cette perspective, le tourisme durable est le résultat nécessaire pour le développement touristique durable.

### **2.1.2. Tourisme durable**

Le tourisme durable est une démarche relativement récente, puisqu'il découle du concept du développement durable. Il est né également des préoccupations liées à l'avenir des espaces fragiles sur la planète et, en particulier des forêts tropicales (Blangy, 1995). La composante « environnement » est très forte.

Selon le World Travel and Tourism Council (WTTC), l'Organisation mondiale du tourisme (OMT) et le Conseil de la Terre, le tourisme durable est une forme de tourisme qui : répond aujourd'hui aux besoins des touristes et des régions qui les accueillent, tout en protégeant et en améliorant les ressources pour l'avenir. Le tourisme durable mène à une gestion de toutes les ressources de manière à combler les besoins économiques, sociaux et esthétiques tout en préservant l'intégrité culturelle, les processus écologiques essentiels, la diversité biologique et le milieu vital (WTO et al., 1995).

L'Organisation Mondiale du Tourisme a retenu trois types de critères, cités par Blangy (1997) pour caractériser le développement touristique durable :

- Les ressources environnementales doivent être protégées;
- Les communautés locales sont les bénéficiaires de ce type de tourisme en termes de revenus économiques et de qualité de vie;
- Les visiteurs reçoivent une expérience de qualité.

Une forme de tourisme qui répond bien aux principes posés par le tourisme durable, est l'écotourisme.

### **2.1.3. Écotourisme**

#### ***2.1.3.1. Définition***

L'écotourisme est un phénomène accrochant ces dernières années vu que c'est un secteur qui se développe plus rapidement que le tourisme en général (Fennell, 1999; Weaver, 1998). Il existe plusieurs définitions pour cette notion. Voici deux définitions :

Forme de tourisme qui consiste à visiter des zones naturelles relativement intactes ou peu perturbées, dans le but d'étudier et d'admirer le paysage, les

plantes et les animaux sauvages qu'il abrite de même que toute manifestation culturelle (passée et présente) observable dans ces zones. (Ceballos-Lasculrain, 1987) cité dans (Boo & World Wildlife Fund, 1990)

Forme de voyage responsable, dans les espaces naturels, qui contribue à la protection de l'environnement et au bien-être des populations locales. (The International Ecotourism Society (TIES), 1991)

### **2.1.3.2. Les caractéristiques de l'écotourisme**

Au premier *Sommet mondial de l'écotourisme*, qui s'est tenu à Québec en 2002, l'Organisation mondiale du tourisme (OMT) et le Programme des Nations Unies pour l'environnement (PNUE) (2002) ont essayé de résumer les caractéristiques générales de l'écotourisme :

- *L'écotourisme* contribue activement à la protection du patrimoine naturel et culturel;
- *L'écotourisme* inclut les communautés locales et indigènes dans sa planification, son développement et son exploitation et contribue à leur bien-être;
- *L'écotourisme* propose aux visiteurs une interprétation du patrimoine naturel et culturel;
- *L'écotourisme* se prête mieux à la pratique du voyage individuel ainsi qu'aux voyages organisés pour de petits groupes.

Ainsi, l'écotourisme englobe l'aspect d'axé sur la nature, la notion de durabilité écologique, la notion d'éducation environnementale, l'idée de retombées économiques pour les communautés locales et la satisfaction de la clientèle (Page & Dowling, 2002).

Les activités principales de l'écotourisme consistent en l'observation de la nature, au tourisme d'aventure (sans dommages pour l'environnement), et aux activités de nature et de visites de parcs.

## **2.1.5. Projet de développement touristique**

### ***2.1.5.1. Qu'est-ce qu'un projet de développement touristique?***

On entend par le terme de projet touristique « du point de vue économique, une unité d'investissement constituée par un ensemble d'actions et de ressources dont l'objet, dans le cas d'un programme touristique déterminé, se concrétise par la production et la prestation de services déterminés de caractère touristique, indépendamment de ceux pouvant être obtenus dans d'autres projets du programme » (OMT (Organisation Mondiale du Tourisme), 1980).

Les projets de développement touristique sont réalisés dans le but d'exploiter les valeurs des ressources naturelles, culturelles et historiques, ainsi que les diverses infrastructures et services. De cette exploitation résulte des produits touristiques apportant des bénéfices à la société à partir des ressources potentielles (T. Tran *et al.*, 2000). Donc, un projet de développement touristique doit passer par plusieurs étapes, mais nous prendrons en compte trois étapes principales, qui sont le développement, l'évaluation et le monitoring.

Il existe plusieurs typologies de projets. On peut les classer par le caractère extensif, par objectifs ou par les caractéristiques de l'offre touristique de ceux-ci (OMT (Organisation Mondiale du Tourisme), 1980). Un projet de développement écotouristique s'inscrivant dans l'évolution commune du monde actuelle peut être mis dans la classification qui des objectifs à atteindre pour la réalisation du projet. « Ceux qui sont orientés vers la préservation des ressources, mais il est expressément souhaité que leur exploitation aboutisse à des résultats plus positifs du point de vue économique » (OMT (Organisation Mondiale du Tourisme), 1980).

### ***2.1.5.2. L'évaluation des projets de développement touristique***

Quand on parle de l'évaluation des projets, on a tendance à penser aux processus d'adoption d'un projet écrit car il s'agit principalement d'un jugement de l'efficacité économique ou effet possible. Pourtant, « le problème fondamental de l'évaluation (de

projets ou de quoi que ce soit) n'est pas vraiment celui de la quantification en tant que telle, mais celui mathématique, de l'impossibilité dans la majorité des cas de passer d'une évaluation en fonction de critères à un jugement global sans procéder à une cardinalisation des évaluations » (OMT (Organisation Mondiale du Tourisme), 1980).

Ainsi, l'évaluation d'un projet de développement touristique ne s'arrête guère au moment où l'on examine sa faisabilité ou ses bénéfices possibles, elle devient une évolution de suivi tout au long du projet. Dans le cadre de ce présent mémoire, on aborde l'évaluation comme la gestion globale de l'ensemble des trois étapes principales d'un projet de développement touristique.

Selon le guide de l'OMT, il est difficile d'appliquer une méthodologie d'ensemble d'évaluation des projets touristiques en raison de la typologie complexe des projets du secteur touristique. Par conséquent, s'introduit la souplesse dans le choix d'une méthode spécifique, en fonction des caractéristiques particulières de chaque type de projet et des besoins de chaque pays utilisateur.

#### ***2.1.5.3. Les méthodes d'évaluation des projets***

Dans le domaine de l'évaluation des projets, il existe diverses méthodes (Tellier, 1994) dont on peut citer ci-dessous :

- Les méthodes qualitatives;
- La méthode des indicateurs, qui recourt à la quantification pour décrire une situation, mais non pour déduire une conclusion d'évaluations préalables;
- Les méthodes multicritères (méthode diacritique), qui permettent de dégager certaines conclusions à partir de critères multiples, souvent dissemblables;
- Le calcul de rentabilité;
- Le calcul de rentabilité fiscale;
- L'analyse avantages-coûts, qui adopte le point de vue du bien de l'ensemble de la collectivité, indépendamment de tout gouvernement particulier, ou de toute société, privée ou publique;

- La méthode des multiplicateurs, qui mesure les effets d'entraînement d'un projet sur divers types de transactions à l'intérieur de frontières et de secteurs donnés.

Parmi ces méthodes, celle des indicateurs a été largement appliquée et recommandée par l'Organisation Mondiale du Tourisme (E. W. Manning & OMT, 2004; WTO, 1996) car le développement touristique dépend beaucoup de la situation de l'endroit, qui en général a ses spécificités locales. Nous allons discuter plus tard en détail ce choix.

## **2.2. LES MODÈLES CONCEPTUELS EXISTANTS EN ÉCOTOURISME**

Le terme « écotourisme » est dérivé des mots d'écologie et de tourisme, et démontre la préoccupation globale pour la protection environnementale, la propreté, la sécurité et la santé pour et par les touristes, ainsi que les résidents locaux dans les destinations touristiques (Fridgen, 1991), mais également une envie très forte de découvrir les beautés naturelles du monde. Donc, l'écotourisme englobe des activités bénéfiques pour la santé.

L'écotourisme offre des opportunités uniques pour le développement rural intégré, le tourisme, le management des ressources et le management des zones protégées dans plusieurs sites dans le monde (Hvenegaard, 1994). Plusieurs auteurs ont tenté de donner des modèles conceptuels en écotourisme dont on peut compter le modèle de Duffus et Dearden (1990), Fennell et Eagles (1990), Hvenegaard (1994), et Buckley (1994).

D'abord, le modèle développé par Duffus et Dearden (1990) pour la récréation basée sur la vie sauvage, une partie majeure de l'écotourisme se compose de trois éléments : le contexte historique, les groupes d'espèces et d'habitats et les utilisateurs de la vie sauvage. Le management affecte deux éléments soit les utilisateurs de la vie sauvage et les groupes d'espèces et d'habitats. Pourtant ce modèle ne prend pas en compte les communautés locales, les propriétaires fonciers et l'influence du gouvernement (Hvenegaard, 1994).

Le deuxième modèle conceptuel en écotourisme est celui établi par Fennell et Eagles en 1990 au Costa Rica. Ce modèle se base sur l'approche commerciale pour étudier les relations entre les ressources touristiques, les services et les visiteurs. Plusieurs éléments de l'écotourisme ont été insérés dans ce modèle comme les tours opérateurs, le gouvernement local, le marketing, et la gestion des impacts. Le modèle de Fennell et Eagles (1990) pour les expériences écotouristiques, a reconnu le besoin de gérer plusieurs éléments avec attention, tant dans la perspective environnementale que dans la perspective des visiteurs (Page & Dowling, 2002). Les tours guidés par un guide compétent est la façon la plus populaire pour visiter les zones naturelles et servent de pont qui lie les visiteurs et les services. Le concept de ressources touristiques peut s'appliquer à plusieurs parcs au Costa Rica, mais pas aux situations dans lesquelles les écotouristes voyagent de manière plus indépendante (Hvenegaard, 1994). De plus, on trouve très peu d'éléments culturels qui s'inscrivent dans les ressources touristiques puisque « le management des ressources ne concernent que le tourisme dans les parcs naturels ».

En 1994, Hvenegaard et Buckley ont chacun donné leur cadre conceptuel en écotourisme. Celui de Hvenegaard est un modèle conceptuel intégré qui résume ceux de Duffus et Dearden (1990) et de Fennell et Eagles (1990) pour mieux comprendre les paramètres de ce type de tourisme (Page & Dowling, 2002). Comme les deux autres modèles, les ressources touristiques en terme de patrimoines culturels (OMT & PNUE, 2002) sont moins abordées. Le rôle du gouvernement est pris en compte mais reste encore très secondaire par rapport aux autres acteurs. De plus, ce modèle théorique n'est pas encore validé par une étude empirique.

Ces trois modèles négligent totalement l'aspect éducatif qui est une des caractéristiques les plus importantes de l'écotourisme (Blamey, 1997, , 2001; Page & Dowling, 2002). Cet élément est pourtant bien considéré dans le cadre de Buckley (1994) qui par contre ne compte pas le rôle des communautés locales.

En 1999, Ross et Wall ont développé un modèle d'évaluation des sites écotouristiques et l'ont vérifié en Indonésie. Ce cadre est conçu à partir du fait qu'il existe un écart entre la théorie et la mise en pratique de ce concept, dans le but d'équilibrer la conservation et le développement par la promotion des relations entre les zones naturelles, les populations locales et le tourisme. Le but est donc d'évaluer l'écotourisme au niveau des sites comme les parcs et les réserves naturels dans une perspective de management. Les interrelations écotouristiques sont très bien expliquées. Par contre, le rôle de l'État est peu reconnu et le modèle est centré sur les zones naturelles protégées.

Dernièrement, Wood (2005) a présenté un modèle conceptuel réservé aux donateurs internationaux pour analyser et évaluer des projets en écotourisme. L'apparition de ce modèle reflète une demande dans le domaine de l'évaluation des projets. Chacun des acteurs a un objectif pour le projet donc le voit dans leurs intérêts. Ainsi, les investisseurs, les autorités locales ou les donateurs ont leurs propres critères d'évaluation pour un projet. Le modèle de Wood a spécifié les points plus « environnementaux » de l'écotourisme et porte moins d'attention aux caractères de profit économique auxquels les autorités et les investisseurs s'intéressent. Wood a également proposé un questionnaire assez détaillé comme outil d'évaluation. Cependant, cet instrument se compose principalement des questions fermées et à choix multiple qui fournissent moins d'informations que les indicateurs en tant que tels. Donc, il est moins efficace pour les autorités locales qui devraient prendre des décisions stratégiques pour le projet.

### **2.3. LES INDICATEURS DU TOURISME DURABLE : ÉVOLUTION ET APPROCHES**

Dans le domaine du tourisme durable en général et de l'écotourisme en particulier, un des problèmes émergents est l'évaluation. Depuis 1992, l'Organisation Mondiale du Tourisme (OMT) a commencé à y penser en faisant des efforts pour développer et implanter des indicateurs qui aident à savoir si le tourisme dans les différentes



destinations est durable. L'utilisation des indicateurs comme instruments de mesure dans le but d'évaluer le projet de développement écotouristique a été accepté internationalement (International Working Group on Indicators of Sustainable Tourism, Organisation mondiale du tourisme. Environment Committee, Institut international du développement durable, & Canada. Industrie - sciences et technologie Canada, 1993). Des études ont donné les premières pistes pour mesurer la durabilité en tourisme, et les premiers indicateurs du tourisme durable ont été mis en service.

En écotourisme, la nécessité de l'évaluation s'avère plus importante à cause des caractéristiques de ce type de tourisme. C'est une procédure par laquelle les concepteurs, les planificateurs, les décideurs et les gestionnaires identifient et mesurent l'écart entre ce qui est et ce qui doit être, ceci afin de pouvoir prendre des décisions convenables en cours de route. L'évaluation ne se limite pas seulement à l'adoption d'un projet ou d'un programme mais également tout au long de son déploiement. Dans ce sens, l'évaluation peut être définie comme l'identification, la clarification et l'application des critères justifiables pour déterminer la valeur, la qualité, l'utilité, l'efficacité ou la signification de l'objet évalué en lien avec ces critères (Fennell, 2003). L'indicateur est un choix tout à fait approprié puisqu'il contient toutes ces caractéristiques.

Tout d'abord, on devrait définir ce que c'est un indicateur.

### **2.3.1. Qu'est-ce qu'un indicateur ?**

Quand on parle de l'évaluation, on pense généralement tout de suite aux critères ou aux normes. Alors, sous quelle forme sont présentés les critères ou les normes? En tourisme, on pense toujours aux indicateurs. « Une grille d'indicateurs est un facteur de liaison d'un projet à un processus de planification » (Policarpo, 2001). Selon Ceron et Dubois (Céron & Dubois, 2000),

Un indicateur, c'est d'abord une variable qui peut prendre un certain nombre de valeurs (statistiques...) ou d'états (qualitatifs) selon des circonstances (temporelles, spatiales par exemple dans les domaines qui nous occupent)

Les indicateurs du développement durable comprennent des indicateurs économiques, environnementaux, sociaux, censés être pertinents pour tous les pays du globe. Ces indicateurs doivent traduire la double nature normative et évaluative du développement durable. Dans une perspective normative et pour un projet de développement durable, les indicateurs ont pour objectif d'estimer le degré de réalisation de ce projet. La perspective de l'évaluation s'intéresse à évaluer les trajectoires des sociétés, par exemple l'évolution des propriétés du système touristique sans porter de jugement de valeur (Céron & Dubois, 2000).

Donc, les indicateurs du tourisme durable sont les indicateurs du développement durable applicables aux destinations touristiques. Ceux-ci devraient prendre en compte les caractéristiques de chaque destination ainsi que de chaque type de tourisme.

### **2.3.2. Pourquoi des indicateurs?**

Selon le nouveau guide sur le développement des indicateurs pour les destinations (E. W. Manning & OMT, 2004), les indicateurs peuvent mesurer : (a) les changements dans les structures propres au tourisme et les facteurs internes; (b) les changements dans les facteurs externes affectant le tourisme et (c) les impacts causés par le tourisme. Les indicateurs aident à comprendre l'exécution, à apprendre à partir des erreurs et à s'améliorer.

Les bons indicateurs pourraient donner des avantages tels que :

- Une meilleure prise de décision – diminuer des risques et des coûts;
- L'identification des sujets émergents – permettre la prévention;
- L'identification des impacts – permettre d'avoir des actions correctives quand nécessaire;
- Mesurer la performance et de l'implantation des plans et des activités de gestion – évaluer le progrès dans le développement durable du tourisme;
- Réduire les risques de commettre des erreurs de planification – identifier les limites et les opportunités;

- Une meilleure capacité de donner des explications – les informations crédibles développent la capacité du public et des autres intervenants du tourisme dans les explications à leur utilisation dans la prise de décision;
- Le monitoring constant pourrait apporter des améliorations – trouver des solutions en gestion.

Dans l'optique d'élaborer un outil de mesure efficace permettant aux planificateurs, décideurs et gestionnaires locaux de juger les projets écotouristiques, notre étude discutera du développement d'une grille d'analyse composée des indicateurs du tourisme durable.

### **2.3.3. Survol des méthodologies ou des procédures de sélection des indicateurs**

Le domaine des indicateurs n'est pas nouveau puisqu'il y a une longue liste des organisations qui s'intéressent aux initiatives relatives aux indicateurs du tourisme durable.

Au départ, l'Agenda 21, défini au Sommet de la Terre à Rio en 1992, a suggéré l'élaboration des indicateurs du développement durable. L'Agenda 21 pour le tourisme (WTO et al., 1995) a avancé un pas de plus en considérant l'utilisation des indicateurs du tourisme durable comme une action prioritaire et un outil principal dans le monitoring. Par la suite, plusieurs organisations internationales ont promu les indicateurs du tourisme durable applicables aux destinations touristiques (UN Commission on Sustainable Development), et aux tours opérateurs (Tour Operators Initiative). Certaines institutions ont proposé des cadres conceptuels pour le développement et le choix des indicateurs convenables. À titre d'exemple, on peut citer l'Organisation mondiale du tourisme (OMT, 1993, 1995, 2004), l'Agence française de l'ingénierie touristique (Perret *et al.*, 2001), l'Organisation pour la coopération économique et le développement (Organisation for economic co-operation and development (OECD), 2003), etc.

Le tableau suivant montre l'état des travaux portant principalement sur la méthodologie de développement et de sélection des indicateurs.

Tableau 2

## Bilan des méthodes de développement et de sélection des indicateurs

Référence	Aspects visés	Indicateurs du tourisme durable	Indicateurs environnementaux	Méthodes et procédures
OMT - (E. W. Manning, Clifford, Dougherty, & Ernst, 1996)	Gestionnaires	x	x	x
AFIT - (Perret et al., 2001)	Territoires et entreprises	x	x	x
Groupe Développement (2001)	Projets touristiques	x		
Policarpo (2001)	Pays en développement	x	x	x
Miller (2001)	Chercheurs, produits	x		x
Ward et al. (2002)	Gestion des impacts		x	x
Twining-Ward & Butler (2002)	Petites îles, implantation	x		x
OECD (2003)	Pays OECD		x	x
OMT – (E. W. Manning & OMT, 2004)	Destinations	x	x	x
Ko (2005)	Chercheurs, évaluation			x

Dans le cadre de cette étude, nous discuterons essentiellement les processus ou les méthodologies de choix des indicateurs puisque nous voudrions chercher ensuite la méthode la plus adéquate pour notre cas. Nous procéderons à une analyse critique des différentes méthodes de travail afin d'avoir un panorama des méthodologies appliquées dans la sélection des indicateurs.

Puisqu'il existe plusieurs travaux ayant chacun une priorité, nous préférons les classer en trois catégories. Et puisque l'écotourisme fait partie du tourisme durable, les études sur les indicateurs du tourisme durable y compris les méthodes seront discutées plus en profondeur par rapport aux deux autres groupes.

### ***2.3.3.1. Les travaux portant sur les indicateurs du tourisme durable en général***

Parmi les travaux sur les indicateurs du tourisme durable, on doit citer en premier lieu ceux de l'OMT. Cette organisation a commencé à travailler sur les indicateurs en 1992 avec un effort de développer et implanter les indicateurs qui aident le développement durable du tourisme dans différentes destinations. Les projet de l'OMT (E. W. Manning et al., 1996) vise à développer une série d'indicateurs du tourisme durable internationalement acceptée, qui pourrait supporter les gestionnaires dans le processus de prise de décision.

Ce guide présente deux séries d'indicateurs : des indicateurs fondamentaux du tourisme durable et des indicateurs propres à chaque grand type de destination (zones littorales, parcs, etc. Pourtant, l'application dans la réalité de certains indicateurs semble difficile à cause de leurs outils de mesure spécifiques moins précis et compliqués. « Le calcul de proportion de l'activité économique due au seul tourisme soulève par exemple des difficultés redoutables. (...) trouver des données (chiffres d'affaires) suffisamment détaillées par activité et à l'échelon géographique étudiés peuvent s'avérer impraticables, même dans les pays disposant d'un appareil statistique développé ». « D'autres indicateurs laissent entrevoir le débat qui peut exister sur leur quantification » (Céron & Dubois, 2000).

Concernant la méthodologie, ce travail propose une procédure comprenant huit étapes allant de la délimitation de l'espace, de l'analyse des atouts du site pour identifier les questions clés à la sélection des indicateurs avec les sources, la collecte et l'analyse de données et l'évaluation des résultats. Cette méthode a mis les critères de sélection des indicateurs un peu à part puisqu'on ne voit pas vraiment son importance tout au long du processus. De plus, si on regarde l'ensemble de la méthodologie, on voit bien que le travail est « axé sur la définition des indicateurs du tourisme durable, en excluant leur application dans un modèle général de développement durable de l'activité » (Policarpo, 2001). De plus, il y a moins de participation locale dans le processus, ce qui peut entraîner une certaine superficialité dans la liste finale des indicateurs. Après une

analyse plus en profondeur, nous avons trouvé quelques difficultés dans cette méthodologie, telle que, l'échec de définir le tourisme durable ou de justifier le choix des indicateurs. Plus on se concentre sur les indicateurs du tourisme, plus on trouve le manque de la participation des intervenants et l'absence d'un cadre de monitoring approprié qui aide à transformer les informations en action de gestion (Twining-Ward & Butler, 2002). Même si ce travail est le premier considéré comme repère, il existe toujours une absence de réflexion profonde sur un modèle de développement qui intégrerait les instruments d'analyse et d'interprétation facilement transposables et utilisables. Pourtant, on ne peut pas passer outre la procédure, puisque plusieurs expériences pratiques illustrant la méthodologie sont présentes tout au long du document.

Quant à l'Agence française de l'ingénierie touristique (Perret et al., 2001), la méthode qui tient compte de la diversité des acteurs locaux a donné à la fin une batterie d'indicateurs assez adéquate avec les dimensions économique, social, environnementale et éthique. Cette démarche participative comprend quatre phases : état des lieux, le diagnostic, la définition des axes stratégiques et le plan d'action. C'est un travail d'animation qui amène les acteurs locaux à s'interroger sur leurs pratiques de développement durable. Pourtant, cette méthode a du mal à tenir compte de la diversité des champs d'intérêt de chacun des acteurs. Donc il est difficile d'obtenir un consensus permettant de percevoir les enjeux locaux du développement durable, de l'activité touristique et de créer les instruments de mesure et de pilotage de ce développement. Ce travail de l'AFIT est construit sur la réalité française qui n'est pas tout à fait celle des pays en développement comme le Vietnam.

Il faut compter aussi la méthodologie proposée par Policarpo (2001) pour choisir des indicateurs durable pour les pays en voie de développement. Son objectif est d'établir une méthodologie de sélection des indicateurs du tourisme durable pour les pays en voie de développement mais dans l'ensemble du travail, l'auteur aborde rarement les caractéristiques de ces pays et surtout les pays en Asie. Et si on regarde plus en profondeur les indicateurs choisis, le rôle de l'État occupe une place très modeste par rapport aux secteurs privés avec seulement un ou deux indicateurs. L'aspect culturel et

éthique caractérisant le développement durable en tourisme est peu présent. Même si elle combine plusieurs études théoriques et empiriques, cette étude n'est qu'un travail théorique qui demande une validation dans la réalité (Policarpo, 2001). Cette méthode de choix des indicateurs s'organise en quatre phases :

- Analyse préliminaire qui, d'une part, délimite le territoire et, d'autre part, recense les potentialités locales pour le développement de l'activité touristique;
- Identification des indicateurs proposant une table d'indicateurs – présélectionnés selon certains critères;
- Entretiens exploratoires – sélection des indicateurs : les indicateurs présélectionnés doivent être réévalués par les personnes ressources sur une échelle d'attitude allant de 1 à 10;
- Traitement et analyse des indicateurs sélectionnés : définir un niveau minimal pour chaque indicateur et trouver un consensus dans les opinions exprimées en utilisant la moyenne des réponses.

Ce travail met l'accent sur l'introduction d'un filtrage dans le but de prioriser les sujets les plus importants (Ceron & Dubois, 2003). C'est l'originalité de cette méthodologie qui pourrait être avantageuse pour notre étude. Cette étape du processus semble particulièrement convenable pour familiariser les décideurs à l'évaluation de la durabilité (Ceron & Dubois, 2003). Cependant, cette méthode est assez compliquée à appliquer dans un endroit spécifique, car elle contient beaucoup d'étapes. Il paraît que le chercheur voudrait combiner tous les atouts dans chaque méthodologie, ce qui est parfois moins convaincant. De plus, comme la sélection des indicateurs se base principalement sur les opinions des personnes ressources, le choix de ces informants est extrêmement important. Or, le travail n'a pas expliqué clairement comment le groupe des informants a été formé.

### ***2.3.3.2. Les travaux portant sur les indicateurs environnementaux***

Si on parle des travaux portant sur les indicateurs environnementaux, la plupart adopte le modèle recommandé par l'OCDE (2003) parce que celui-ci met l'accent plus sur les ressources naturelles. Ce modèle classe les indicateurs dans des catégories : pression, état et réponse. Il est souvent utilisé dans le développement et l'utilisation des indicateurs environnementaux. Les indicateurs de pression et d'état vise à donner des informations tandis que ceux de réponses ont un caractère opérationnel de prise de décision ou de mise en œuvre des actions. Sirakaya et *al.* (2001) a critiqué l'ignorance de ce modèle en ce qui concerne les relations entre les communautés et les écosystèmes. La transparence de cette approche plaît aux décideurs. Cependant, elle gagne moins d'appréciation auprès des scientifiques parce qu'elle apparaît trop mécanique et newtonien et qu'elle est fondée sur une vision simpliste de liens causals. Elle explique mal la complexité et l'incertitude dans la connaissance sur les crises écologiques (Ceron & Dubois, 2003). Il y a d'autres travaux comme celui de l'Agence Européenne de l'Environnementale (Agence Européenne de l'Environnement (AEE), 1998), celui de American Environmental Protection Agency (American Environmental Protection Agency (EPA), 2001) mais ce sont des travaux axé sur l'environnement, ce qui nous concerne moins dans cette étude.

### ***2.3.3.3. Les travaux portant sur les méthodes et procédures***

Une autre catégorie des travaux est celle portant sur les méthodes. On peut citer Miller (2001), Ko (2005). Miller présente une approche alternative qui utilise la méthode Delphi pour développer des indicateurs dans le but de mesurer la durabilité des produits touristiques au niveau d'entreprise ou de resort. L'objectif des indicateurs est d'assister les consommateurs dans la prise de décision et dans la sélection de leurs vacances, et par conséquent d'encourager indirectement les tours opérateurs à fournir des produits plus durables. « C'est un outil utile pour le public des voyageurs conscients du tourisme durable mais cette approche a moins de lien avec la gestion » (Twining-Ward & Butler, 2002) du tourisme durable en générale.



Quant à Ko (2005), l'objectif de sa recherche est de développer une procédure pour l'évaluation du tourisme durable qui combine deux approches réductionniste et holistique : identification du système, des dimensions et des indicateurs; détermination des échelles de la durabilité; gradations de la durabilité; développement des cartes d'évaluation du tourisme durable; extension des cartes à travers du temps et évaluation. Ce modèle a été proposé à partir des études de cas dans les revues spécialisées et n'est pas encore justifié dans la réalité. Son public visé n'est pas précisé non plus.

Le travail récemment publié de l'OMT (E. W. Manning & OMT, 2004) a apporté une nouvelle méthodologie dans le développement des indicateurs applicables au niveau de la destination. L'avantage de ce travail est qu'il fournit un grand éventail d'indicateurs bien précis avec les mesures beaucoup plus concrètes facilitant la compréhension de différents acteurs sans qu'ils aient des connaissances trop spécialisées. La méthode proposée comprend douze étapes divisées en trois phases :

- Recherche et organisation :
  - Étape 1 : Définition de la destination;
  - Étape 2 : Utilisation / Organisation des processus participatifs;
  - Étape 3 : Identification des avantages et des risques du tourisme;
  - Étape 4 : Vision à long terme pour la destination;
- Développement des indicateurs
  - Étape 5 : Sélection des sujets prioritaires;
  - Étape 6 : Identification des indicateurs désirés;
  - Étape 7 : Inventaire des sources de données;
  - Étape 8 : Procédures de sélection;
- Implantation
  - Étape 9 : Évaluation de la faisabilité / l'implantation;
  - Étape 10 : Collection et analyse des données;

- Étape 11 : Justification, communication et rapport;
- Étape 12 : Monitoring et évaluation de l'application des indicateurs.

Cette procédure a été appliquée dans plusieurs études et dans différents pays, ce qui donne un caractère transposable et utilisable. De plus, ce guide offre également des suggestions pour différents types de destination. Cependant, les destinations écotouristiques sont un peu négligées car il n'y a aucune proposition d'indicateurs internationalement acceptés. « Dans bien des façons, l'écotourisme est un microcosme de tous les problèmes/sujets du tourisme durable, mais plus concentré sur les écosystèmes spécifiques et les cultures traditionnelles. Par conséquent, tous les sujets et les indicateurs dans ce guide peuvent être utilisés » [Traduction libre] (E. W. Manning & OMT, 2004). Donc, il faut choisir les indicateurs en fonction des spécificités de la destination.

La méthode semble assez coûteuse et moins réaliste pour notre étude. De plus, nous n'avons pas de position solide pour réaliser toute la procédure. Notre but est de construire une grille d'analyse aidant les décideurs à comprendre et à évaluer les projets de développement écotouristique au Vietnam.

#### **2.3.4. Inventaire des indicateurs du tourisme durable existants**

Les indicateurs du développement durable sont un champ d'étude largement exploité et leur application au tourisme est à l'origine d'un bon nombre de publications et de travaux de recherche. Cependant, si la définition des indicateurs est claire et largement acceptée, leur application pratique suscite encore beaucoup de problèmes (Policarpo, 2001). Il existe beaucoup d'études sur les indicateurs en tourisme. Nous avons parcouru plusieurs et nous n'avons recueilli que les indicateurs du tourisme durable que l'OMT a publié dans ses travaux en 1993, en 1995 et récemment en 2004, parce que l'écotourisme fait partie du tourisme durable. En plus, le mémoire de Policarpo (2001) a donné également un grand nombre d'indicateurs appliqués aux pays en développement qui pourrait coïncider aux spécificités d'un projet au Vietnam.

Les travaux de l'Organisation mondiale du tourisme en collaboration avec quelques autres organisations (International Working Group on Indicators of Sustainable Tourism et al., 1993) ont donné deux séries d'indicateurs : les indicateurs fondamentaux du tourisme durable; les indicateurs de niveau national; de niveau local (croissance qualitative, pérennité, équité et éthique); et les indicateurs spécifiques de chaque type de destination (zones littorales, montagnes, parcs-réserves d'espèces sauvages aménagés, environnement urbain, sites culturels – patrimoine bâti, sites écologiques uniques, sites culturels et petites îles). Les guides de l'OMT (OMT, 1999; WTO, 1996) ont présenté ces mêmes groupes d'indicateurs mais pour deux types de publics : les gestionnaires du tourisme et les autorités locales. Il y a dans le guide de 1999 certains indicateurs adaptés aux sites écologiques uniques considérés souvent comme destinations de l'écotourisme. Cependant, certains de ces indicateurs soulèvent des craintes quant à leur mise en œuvre (Céron & Dubois, 2000).

Au niveau des projets touristiques privés, le Groupe Développement, une organisation de solidarité internationale a mis à la disposition de l'ensemble des responsables du tourisme une liste des indicateurs repartis dans trois groupes : environnementaux, sociaux et économiques (Vellas & Barioulet, 2000).

Il y a encore une grille de lecture des projets touristiques proposée par le Groupe Développement (Vellas & Barioulet, 2001) avec 16 indicateurs de type ratio. Pourtant, ces indicateurs semblent encore superficiels et généraux pour l'application dans le domaine de l'écotourisme.

L'AFIT (Perret et al., 2001) propose également une batterie assez adéquate d'indicateurs qui pilote le tourisme durable pour les territoires et les entreprises. Les indicateurs sont mis dans quatre dimensions : environnement, développement économique, développement social et développement éthique.

Le mémoire de Policarpo (2001) donne un panier de 140 indicateurs attribués dans les aspects environnemental, économique et social du tourisme durable. Le tourisme durable a été opérationnalisé en détail pour faciliter le choix des indicateurs après. Les

indicateurs sont choisis à partir des indicateurs proposés par l'OMT, par la Banque mondiale, par l'AFIT, par l'ONU, par l'Association des États de Caraïbe et par l'étude au Mozambique. Cependant, il y a beaucoup d'indicateurs de type général qui ont moins de liens avec le tourisme et avec l'écotourisme en particulier.

Le nouveau travail (E. W. Manning & OMT, 2004) donne un grand éventail d'indicateurs avec environ 50 sujets communs (E. W. Manning & OMT, 2004). Ce travail suggère des séries d'indicateurs identifiés pour les composantes spécifiques des sujets. Une liste de sujets avec ses indicateurs de bases (29 indicateurs de base en tout) est recommandée comme une série minimale à considérer par les destinations et qui permet faire la comparaison entre plusieurs destinations. De plus, 25 exemples sur l'application des indicateurs à différents niveaux (national, régional, destination, site et entreprise) et à travers plusieurs types d'activités touristiques (ex. tourisme de plage, tourisme communautaire, écotourisme) sont également présentés dans le guide.

Tenant compte d'une grande variété de séries d'indicateurs existants, nous avons l'intention de choisir seulement les indicateurs parmi ceux considérés comme du tourisme durable car l'objectif principal est d'évaluer la durabilité de l'écotourisme dans un projet. Nous nous référons principalement au guide de l'OMT (E. W. Manning & OMT, 2004) récemment publié et le mémoire de Policarpo (2001) pour notre choix pour les raisons suivantes :

- Les indicateurs proposés dans le dernier guide de l'OMT (E. W. Manning & OMT, 2004) sont faciles à comprendre avec les éléments de mesures très précis qui facilitent l'analyse des données et la compréhension de ceux qui les lisent. La simplicité et la clarté des indicateurs correspondent bien aux objectifs de notre étude d'élaborer une grille d'analyse facilitant les décideurs dans l'adoption et le suivi des projets écotouristiques;
- Ces indicateurs ont été sélectionnés déjà dans les études précédentes. Pourquoi ne pas en profiter au lieu de refaire les choses? Par exemple, Policarpo a choisi des indicateurs pour les pays en développement, ce qui est le cas du Vietnam.

### *Chapitre III. Cadre de référence*

### **3.1. LE MODÈLE CONCEPTUEL D'ÉVALUATION DES PROJETS ÉCOTOURISTIQUES**

Le premier but de cette recherche consiste à développer un modèle conceptuel qui permettrait d'évaluer les projets écotouristiques durables en tenant compte de la situation du Vietnam, un pays dont la planification est centralisée. La Figure 1 présentera les composantes d'un projet public de développement écotouristique durable centré sur la nature dans un contexte où le tourisme est très contrôlé.

Ce modèle est inspiré principalement des cadres conceptuels en écotourisme (Duffus & Dearden, 1990; Fennell & Eagles, 1990; Hvenegaard, 1994; Ross & Wall, 1999a; Wood, 2005). En évaluation, il est nécessaire de déterminer le plus en détail les éléments clés de l'écotourisme. Nous essayons d'appliquer les principes de l'écotourisme dans la perspective du développement durable pour construire un cadre théorique qui s'appuient sur les interrelations synergétiques entre les composantes d'un projet écotouristique. La participation de ces composantes et les interrelations entre elles deviennent vitales pour le succès du projet sur le plan de durabilité. Nous allons explorer d'abord les composantes du modèle dans la partie qui suit.

#### **3.1.1. Les composantes du modèle**

Selon la Charte du tourisme durable (OMT et al., 1995), la recherche d'un tourisme durable passant par une planification stratégique globale induit nécessairement une réflexion, une consultation, une information constante, une participation au processus décisionnel et un partenariat de tous les acteurs : institutions publiques internationales, nationales et locales, ONG, associations, entreprises (du secteur touristique mais aussi agricoles et industrielles), population locale, travailleurs permanents et saisonniers, tour-opérateurs et touristes eux-mêmes.

Le tourisme durable permet « le progrès économique, la préservation des ressources patrimoniales et la vie de la population locale » (Moisset, 2000) tout en offrant aux touristes des expériences de qualité. Donc, les principaux acteurs ou composantes du projet comprendront les intervenants, les ressources, les communautés

locales et certainement les visiteurs. Chacun de ces acteurs occupe une place particulière et indispensable dans le projet. Chacun apporte sa contribution et recherche ses intérêts spécifiques. Un projet de développement touristique durable est considéré comme réussi quand il arrive à concilier ces acteurs, à maximiser leurs intérêts de façon équitable et dans une perspective du développement durable. Dans le contexte du Vietnam où l'État joue le rôle décisif (voir l'organigramme du système de gestion étatique en tourisme au Vietnam en annexe), la réussite d'un projet dépend beaucoup des décideurs car ceux-ci peuvent intervenir à n'importe quel moment, soit avant, pendant ou après le projet comme tel.

Les intervenants sont des acteurs qui interviennent ou influencent la formation, le déploiement et la gestion du projet. Selon Hvenegaards (1994), on peut compter :

- Les tours opérateurs et les guides : coordinateurs et les dirigeants des tours guidés;
- Les développeurs et les concessionnaires : développeurs d'infrastructures publics et privés qui fournissent l'hébergement et autres services touristiques;
- Les organisations non gouvernementales : groupes locaux et internationaux ayant des intérêts spécifiques et une certaine influence;
- Les universités et les écoles comprenant les chercheurs, les conseillers, les étudiants;
- Les agences gouvernementales : départements responsables des parcs, de la conservation, du tourisme, des ressources naturelles et culturelles et du développement rural;
- Les groupes publics et autres comme les syndicats; les votants;

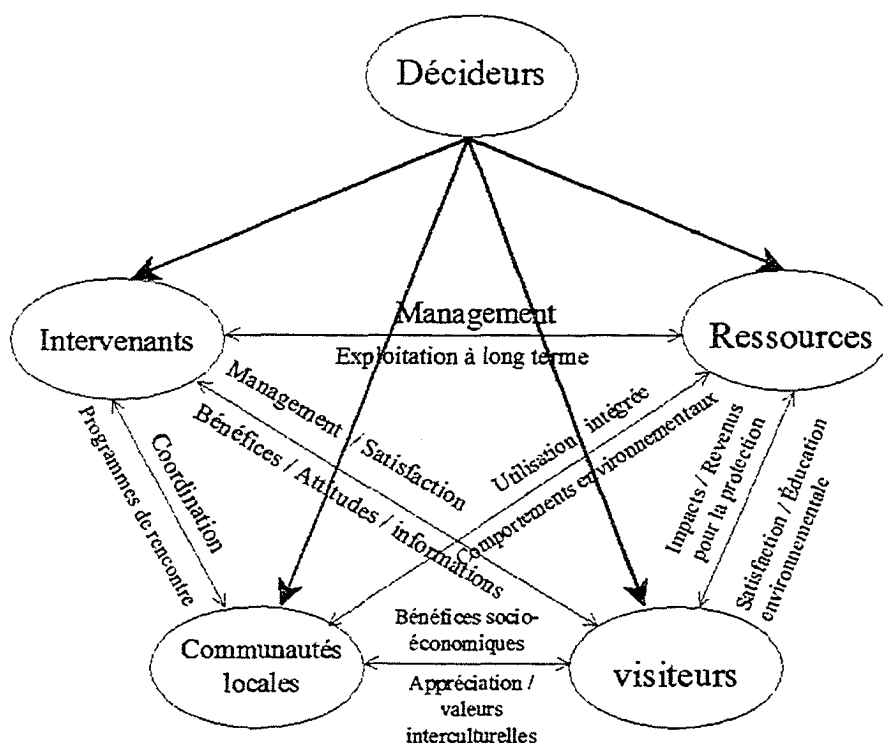


Figure 1. Modèle conceptuel d'évaluation des projets écotouristiques durables

L'environnement (au sens large) est la matière première du tourisme durable (OMT et al., 1995). Le « milieu écologique » à protéger et à mettre en valeur est entendu au sens de maison commune : il englobe à la fois la nature et la faune, le patrimoine paysager, historique et architectural (y compris le bâti non protégé), ainsi que le « patrimoine de vie » (ethnologique et culturel). Les ressources d'un projet de tourisme axé sur la nature, y compris l'écotourisme englobent les patrimoines naturels et culturels. Les milieux naturels peu ou pas perturbés, la biodiversité, le climat constituent les ressources naturelles. En mettant l'emphasis sur la protection de l'environnement naturel, les aires protégées deviennent des lieux privilégiés pour l'écotourisme, lequel dépend en grande partie des ressources naturelles (Lawton, 2001). Mais dans la mesure où ses principes sont respectés, l'écotourisme devrait pouvoir se pratiquer partout où l'on retrouve un milieu naturel adéquat et capable de supporter la pression des visiteurs (Tardif, 2003). Concernant les ressources culturelles, ce sont « toutes les manifestations



culturelles passées ou présentes observables » (Honey, 1999) dans les milieux naturels où le projet est construit. Cet élément culturel est souvent peu abordé dans les cadres conceptuels déjà développés en écotourisme car les lieux où leurs développeurs voudraient valider leur modèle sont souvent des lieux naturels protégés et l'aspect faunique et floral est mieux apprécié que celui culturel.

Les communautés locales jouent un rôle très important dans la réussite d'un projet puisqu'elles participent directement au projet. D'abord, les projets sont des ressources d'emplois pour les autochtones. En retour, les communautés locales contribuent au développement du projet par leur soutien en terme de ressources humaines moins chères, de pratiques culturelles traditionnelles qui deviendront un trait typique de la région, de préservation des ressources naturelles ou encore de comportements accueillants envers les touristes, etc.

Un acteur indispensable d'un projet touristique est le touriste/le visiteur. Sans le touriste/le visiteur qui bénéficiera des services offerts par les intervenants ? Qui par la suite apportera des revenus aux intervenants, aux ressources et au bien-être des communautés locales ? D'ailleurs, c'est l'objet du projet. De façon la plus simple, on peut définir les visiteurs/les touristes ici comme les écotouristes puisque c'est un projet de développement écotouristique. De plus, on peut compter les touristes en général qui pourront devenir écotouristes. Les visiteurs contribuent non seulement au développement du projet mais encore à l'amélioration des services, des activités offerts par leurs demandes. Ils pourront éventuellement participer aux programmes de recherches, de promotion pour le site en particulier et pour la région en général.

Enfin, les décideurs sont généralement des politiciens, des représentants du gouvernement qui devraient juger si le projet est accepté ou rejeté. Selon le guide d'évaluation des impacts environnementaux pour le développement touristique du Vietnam (T. Tran et al., 2000), un comité composé des scientifiques, des gestionnaires, des représentants des organisations sociales et des représentants des communautés locales évaluent et décident de l'adoption du projet de développement touristique. Ce

comité est établi par le Ministre des Sciences, des Nouvelles Technologies et de l'Environnement ou le Comité populaire local selon la taille du projet.

Une évaluation de toutes ces composantes dans leurs interrelations aidera les décideurs dans leur prise de décisions. De plus, si le projet est en cours, on pourrait très bien appliquer ce modèle afin de connaître si le projet de tourisme axé sur la nature respecte les principes du tourisme durable. Dans les cas nécessaires, les décideurs auront des indications appropriées pour que le projet soit ajusté de sorte qu'il atteigne ses buts ultimes et corresponde aux orientations de l'État, c'est-à-dire le développement touristique durable.

Les interrelations entre ces composantes du modèle seront discutées de façon plus détaillée dans la partie qui suit.

### **3.1.2. Les interrelations entre les composantes**

Il existe une très forte interrelation entre les intervenants, les ressources, les communautés locales et les visiteurs.

La protection et le management des ressources naturelles est un aspect critique de l'industrie tertiaire (Fennell & Eagles, 1990). Donc, les intervenants sont des exploitants des ressources et leur rôle consiste à gérer les ressources de sorte qu'elles leur apportent une exploitation à long terme. Le management des intervenants vers les ressources peut être des programmes de monitoring, des programmes de recherches pour connaître la capacité de charge du milieu, les pratiques culturelles locales, assurer leur qualité et en suite donner des stratégies appropriées dans le but de satisfaire d'une part les besoins ou les attentes des visiteurs et d'autre part les besoins des ressources. Au retour, les ressources, grâce à une bonne gestion des intervenants, seront la base de leur réussite économique, sociale, environnementale non seulement pour les générations présentes mais également celles du futur. C'est une relation réciproque qui répond bien aux principes du développement durable et du tourisme durable.

Ce management concerne en même temps les visiteurs. Selon Fennell et Eagles (1990), les politiques de management des visiteurs sont responsables pour contrôler les activités sur le site. Il s'agit du management de marketing, des activités, de l'interprétation et des impacts qui assurent la satisfaction des touristes par la qualité des ressources. Alors, les visiteurs jouissant d'expériences de qualité seront prêts à payer des frais qui seront utilisées pour protéger les ressources (Ross & Wall, 1999a). De plus, ce sont les visiteurs qui fournissent aux intervenants les informations précieuses concernant leurs attitudes, leurs attentes pour que ces derniers puissent réagir constamment et convenablement dans leur gestion. Ainsi, grâce au management des intervenants, les relations entre les visiteurs et les ressources se renforcent. Pourtant, cette relation a toujours existé puisque la beauté et la rareté naturelle et/ou la célébrité des pratiques culturelles d'un milieu sont des traits attirants qui stimulent le souhait de les préserver chez les visiteurs. Malgré que l'afflux touristique emmène des impacts sur les ressources, cet afflux lui-même ramène des revenus pour la protection. Donc, le rôle du management est de minimiser les impacts négatifs en maximisant les impacts positifs.

Les trois pôles, les intervenants, les ressources et les visiteurs, forment un triangle dont le but consiste à assurer l'équilibre des intérêts maximaux de chacun.

Entre les intervenants, les communautés locales et les ressources, on trouve aussi un autre triangle qui promeut la participation des autochtones dans la gestion des ressources. Les résidents locaux sont considérés comme les gérants des ressources naturelles et au retour, ils bénéficient d'une utilisation intégrée durable (Ross & Wall, 1999a). Pourtant, cette utilisation durable risque d'être influencée si les communautés locales négligent la conservation. Donc, le tourisme durable éveille les comportements de conservation chez la population locale, qui fait partie du patrimoine culturel, car on ne peut pas le préserver sans la participation de cet acteur, surtout pour ce qui est des pratiques culturelles traditionnelles. Ces comportements peuvent être renforcés par les intervenants grâce à des programmes de rencontre, à la coordination avec les instances concernées au niveau de l'éducation, etc. De son côté, la population locale qui connaît

mieux le milieu et les ressources du pays pourrait aider les intervenants à mieux les gérer.

Dans la relation entre les touristes et les communautés locales, l'opportunité d'avoir du travail, donc du revenu grâce aux projets de développement touristique pour ces dernières est tout à fait possible, car ce sont les visiteurs qui vont emmener des bénéfices socio-économiques avec eux. Une fois que le touriste arrive dans le milieu touristique, il devrait consommer d'autres choses que les activités touristiques. Cela encourage alors le développement des autres industries, tels que les services, le transport, l'agriculture, l'artisanat, etc. Par conséquent, toute l'économie locale gagne des bénéfices des touristes. Les communautés locales occupent une place importante dans le voyage des touristes, parce que leur expérience touristique peut être renforcée par les occasions d'interagir avec la population locale (Ross & Wall, 1999a). Ce qui enrichit les valeurs interculturelles des deux acteurs, c'est l'appréciation et la compréhension de la diversité culturelle tant pour les touristes que pour les autochtones. Cette interaction s'exprime également dans les comportements envers les ressources. Les pratiques culturelles locales, les attitudes positives des gens sur place contribuent à augmenter la compétitivité du projet par rapport aux produits touristiques des autres régions; ce qui par la suite assure la réussite du projet. Donc, il y a une interrelation très étroite entre les ressources, les communautés locales et les visiteurs.

Toutes les relations s'intercalent et influencent la réussite du projet de développement touristique durable. Le rôle des décideurs est d'étudier ces interrelations et d'évaluer la participation de chacune des composantes afin de donner les indications constantes et convenables aux acteurs concernés. Les décideurs dont on parle dans cette recherche sont des agences représentant le gouvernement qui ont la responsabilité de monter et d'évaluer les projets de développement touristique dans une perspective du développement durable. Le développement des relations positives entre l'homme, les ressources et le tourisme est très peu probable sans l'implantation de politiques efficaces, de stratégies de management ou l'engagement d'une large gamme d'organisations (Ross & Wall, 1999a). Dans l'Ordonnance sur le tourisme du Vietnam Chapitre VII, article 41

(Assemblée Générale du Vietnam, 1999), un des contenus de la gestion étatique du tourisme consiste à délivrer et retirer l'autorisation, le certificat dans les activités touristiques. La gestion de l'État en matière du tourisme réside également dans l'organisation et le contrôle de la gestion du travail de protection des ressources touristiques et de l'environnement, de préservation et valorisation de l'identité culturelle et des belles mœurs et coutumes nationales dans les activités touristiques. Donc, l'État, le seul propriétaire foncier, joue le rôle décisif dans l'adoption, le suivi et l'évaluation des projets de tourisme de nature. Il peut intervenir dans n'importe quelle phase d'un projet, soit avant, pendant ou après le déploiement d'un projet touristique.

### **3.2. MÉTHODOLOGIE ADOPTÉE POUR LA SÉLECTION DES INDICATEURS**

Dans le cadre de notre recherche, nous avons choisi de créer une méthodologie adaptée de celle proposée par l'OMT pour les destinations et celle proposé par Policarpo. Elle se compose de trois phases :

- Recherche et organisation
  - Définition du projet (territoire et envergure);
  - Recensement des études en écotourisme et analyses;
  - Opérationnalisation des variables de l'écotourisme durable;
  - Inventaire des indicateurs existants dans le domaine du tourisme durable;
- La présélection des indicateurs
  - Choisir des sujets prioritaires;
  - Identification des indicateurs désirés ou candidats;
  - Préparation des instruments de mesure nécessaires selon les indicateurs désirés;
  - Inventaire des sources de données;
- Implantation

- Évaluation de la faisabilité;
- Collecte et analyses des données;
- Sélection des indicateurs;
- Justification, rapport et monitoring.

Dans la première phase, nous déterminons le territoire ou se déroule le projet ainsi que le projet. Comme le projet choisi est un projet de développement écotouristique qui est en route de réalisation, l'évaluation porte dans ce cas ci plutôt sur son évolution. Mais, on n'exclut pas la possibilité de revoir le projet dès sa conception. Dans le but de mesurer si le projet répond bien aux caractéristiques de l'écotourisme durable, c'est nécessaire que notre étude fasse une recension des écrits dans cette branche pour pouvoir ensuite transporter les principes de l'écotourisme durable en variables mesurables avec des indicateurs bien choisis plus tard. Cette étape donne un cadre conceptuel crédible pour bien guider le choix des indicateurs car

les indicateurs de durabilité ont besoin d'être intégrée dans le monitoring et la gestion de toutes les formes de développement touristique. Ces indicateurs doivent lier aux aspects environnemental, technologique, social, économique, politique et psychologique et doivent être planifiés et implantés sur tous les niveaux : local, régional, national et international. (...) les indicateurs de durabilité doivent être utilisés de manière à faciliter la compréhension non seulement des impacts pris dans leur individualité mais aussi des effets cumulatifs de tous ces impacts. [Traduction libre] (Sirakaya et al., 2001)

Et un inventaire des indicateurs s'avère nécessaire parce qu'on n'a pas besoin de développer d'autres indicateurs avec tous ceux proposés par différentes recherches.

Dans la deuxième phase, c'est l'étape plutôt d'opérationnalisation où on identifie les sujets ou les problèmes les plus importants à mesurer non seulement pour le territoire mais également pour l'évolution dans la perspective durable du projet avec tous ses acteurs. Donc, plus les variables sont concrètes, plus la sélection des indicateurs devient plus facile. Identification des « indicateurs candidats » se base sur les critères recommandées par l'OMT (E. W. Manning & OMT, 2004). Une fois que les indicateurs candidats sont identifiés, il faut préparer les instruments pour recueillir les informations pour la grille. On peut prévoir les types de questionnaires tels que celui pour les

intervenants qui participent au projet comme acteurs ou gestionnaires, les questionnaires auprès des résidents locaux et des visiteurs. Concernant la grille d'indicateurs, on la présente sous forme de questionnaire avec une échelle de mesure pour demander l'opinion des experts locaux. Parallèlement, la liste des contacts à entreprendre doit être établie pour la cueillette de données sur place.

La troisième phase est la phase empirique sur place. La collecte des données doit se réaliser sur le territoire où le projet est déployé pour ramasser le plus d'informations que possible. Il faut également procéder à l'échantillonnage pour chaque groupe de répondants dans le but d'obtenir les informations les plus crédibles. L'administration des instruments de mesures doit s'effectuer de façon rigoureuse pour éviter les erreurs possibles comme l'influence du collecteur sur le répondant. Les analyses donneront des premiers résultats sur lesquels nous nous basons pour définir un seuil acceptable pour la sélection au final des indicateurs. La partie suivante constitue la dernière étape : la communication qui permet d'expliquer la situation actuelle du projet qui aidera d'abord les décideurs à juger le projet et ensuite les gestionnaires du projet à entreprendre des politiques convenables et de faire le monitoring plus efficace des indicateurs d'où la nécessité d'établir un/des seuil(s) acceptable(s) pour les indicateurs à chaque étape du projet. Le monitoring ici concerne les démarches d'ajustement le nombre d'indicateurs selon les étapes du projet puisque nous pourrions modifier les seuils de sélection convenables.

### **3.3. LA GRILLE D'ANALYSE D'UN PROJET ÉCOTOURISTIQUE DURABLE**

Pour contribuer à réduire les inégalités (sociales et économiques) entre les différents intervenants d'un projet de développement touristique, « les indicateurs du tourisme durable constituent l'un des nouveaux outils (...) mis à la disposition de l'ensemble des responsables du tourisme, publics ou privés, en charge du développement touristique (Vellas & Barioulet, 2000). Les concepts du développement durable et du tourisme durable sont les concepts de base pour établir la grille d'analyse des projets

touristiques durables, qui permet en plus de valider le modèle conceptuel expliqué dans la partie précédente.

Comme l'objectif d'un projet de développement touristique durable consiste à assurer l'équilibre des intérêts des différentes composantes du projet en répondant aux exigences des principes du développement durable, la grille d'évaluation comprendra quatre sections : croissance, pérennité, équité et éthique (voir Appendice A).

Les notions de développement et de progrès doivent être redéfinies en relativisant les indicateurs quantitatifs traditionnels de l'économie du tourisme (nombre de visiteurs, multiplicateurs de dépenses, emplois créés, recettes en devises, etc.) et en prenant en compte l'ensemble des coûts (environnementaux, culturels et sociaux) de l'activité sur le long terme, la répartition des richesses induites, et la qualité de vie des populations concernées (WTO et al., 1995).

### **3.3.1. Les buts de la grille d'analyse**

- Donner une vue générale et en même temps concrète sur la situation actuelle et l'évolution du projet en cours.

À travers les indicateurs, les décideurs possèdent une image réelle du projet. On ne peut pas adopter des décisions sans ne rien savoir sur le projet. Pour devenir un outil de gestion efficace, les indicateurs du tourisme durable doivent refléter le contexte spatial et temporel spécifique de la localité à travers les études (Twining-Ward & Butler, 2002).

- Aider non seulement les décideurs mais aussi les gestionnaires à avoir un outil de mesure pour mieux « évaluer le passé, guider les actions du présent et planifier le futur » (Sirakaya et al., 2001) du projet.

La grille d'analyse sert de modèle technique et opérationnel permettant aux décideurs de transformer les informations fournies par les indicateurs à des actions de management appropriées. Grâce à la grille, les décideurs n'ont pas besoin de parcourir toutes les informations afin de choisir les plus appropriées et les plus pertinentes pour leurs décisions. De plus, un tel instrument d'analyse les aide à mieux comprendre les



capacités des communautés et leurs besoins de formation, à choisir la structure optimale pour l'écotourisme, à planifier les affaires pour les projets dans le domaine, à entreprendre les études de marché, et à revoir les stratégies existantes qui créent des conflits dans l'utilisation du territoire (Wood, 1998).

- Sensibiliser les différents acteurs du projet à l'écotourisme durable.

Une fois que la grille avec ses indicateurs est définie comme outil de mesure pour le projet, tous les participants devraient tenir compte de son existence et appliquer ces indicateurs dans la gestion de leur établissement. Comme la grille est établie à partir des caractéristiques spécifiques de l'écotourisme dans la perspective du développement durable, elle fournit à tous les participants du projet les informations nécessaires concernant ce type de tourisme. Cette grille contribue à la formation continue pour ces acteurs. La participation au processus de développement et d'application des indicateurs du tourisme durable pour les membres du projet constitue une expérience d'apprentissage très importante (T. Manning, 1999).

- Préparer le projet aux critères des programmes de certification en écotourisme au niveau régional et international.

En général, un programme de certification ou d'écolabel publie des critères très concrètes et si une entreprise ou un site quelconque voudrait y participer, elle devrait répondre à ces critères rigoureuses. Cette grille peut être considérée comme un ensemble de critères correspondant à l'écotourisme durable. Par exemple, Green Globe 21 lance un programme de certification dans lequel cette organisation promulgue un livre de standard international pour les produits écotouristiques (Crabtree *et al.*, 2002). Ce livre de repère comporte les conditions formées à partir des principes de l'écotourisme. D'une part, à force de poursuivre le processus de monitoring du projet avec des indicateurs bien précis, les entreprises qui offrent les produits écotouristiques dans le cadre du projet connaissent au moins ce à quoi les écolabels s'attendent d'elles. D'autre part, le fait d'appliquer des indicateurs du tourisme durable dans la réalisation du projet apporte également une appréciation de la part des programmes de certification.

### 3.3.2. Les qualités scientifiques à respecter dans l'élaboration de la grille

En fonction des ces objectifs, la grille devrait assurer une certaine rigueur par rapport aux critères d'objectivité au niveau pratique suivantes :

- Représenter les caractéristiques de l'écotourisme adapté à la spécificité du territoire et de son environnement (naturel et culturel) où se déroule le projet dans la perspective du développement durable. Donc, il faut que les principes du développement durable rencontrent celles de l'écotourisme aux dimensions opérationnelles qui facilitent le choix des indicateurs plus tard.
- Comporter des indicateurs centraux choisis parmi les séries d'indicateurs du tourisme durable recommandé par l'OMT et les organisations réputées dans le domaine. Puisque l'écotourisme fait partie du tourisme durable et possèdent ses caractères propres, les indicateurs seront évalués et filtrés ensuite par les experts locaux pour qu'ils puissent répondre aux besoins de la localité.
- Être facile à comprendre et à recueillir des données réelles. Souvent, les informations fournies aux décideurs « dans un langage ou avec une présentation qu'ils comprennent peu et qu'ils ont rarement le temps d'examiner à fond » (International Working Group on Indicators of Sustainable Tourism et al., 1993).
- Comprendre un nombre suffisant d'indicateurs car « le défi est de répondre à tous les problèmes auxquels la destination doit faire face avec un nombre minimal d'indicateurs possible » (E. W. Manning & OMT, 2004).
- Assurer un équilibre entre les catégories et d'indicateurs correspondant aux principes du développement durable et la représentativité de chaque catégorie.

#### *Chapitre IV. Méthodologie de la recherche*

## 4.1. STRUCTURE DE PREUVE

### 4.1.1. Stratégies de recherche

En analysant les deux buts de la recherche, nous trouvons qu'une seule stratégie ne suffit pas pour répondre aux questions posées. Nous avons consulté plusieurs stratégies de recherche et avons choisi la recherche synthétique et la recherche de développement pour mener cette étude.

« La recherche synthétique est celle qui (...) examine l'ensemble des relations qui font intervenir simultanément plusieurs variables dépendantes et plusieurs variables indépendantes dans un modèle de relations interdépendantes » (Contandriopoulos, Bélanger, & Nguyen, 1990). Donc, la recherche synthétique de cas s'appuie sur le cas du projet du lac Tuyen Lam, sur le développement de l'écotourisme et du tourisme de santé durable nous est très pertinent.

Dans un premier temps, nous appliquerons le modèle conceptuel théorique sur le site du lac Tuyen Lam, où un projet de développement écotouristique et de tourisme de santé durable est en cours de réalisation, afin de pouvoir monter la grille d'analyse adaptée au contexte. Le devis de recherche le plus approprié est l'étude de cas unique d'abord avec un seul niveau d'analyse holistique et ensuite avec plusieurs niveaux d'analyse imbriqués. Même si l'analyse holistique permet d'étudier en profondeur la situation, elle ne porte cependant pas attention aux composantes particulières qui structurent l'étude. Donc, l'analyse à plusieurs niveaux complétera le cas de façon plus adéquate parce qu'elle « permet bien souvent de concevoir un cas qui répond mieux à la question de recherche » (Contandriopoulos et al., 1990). Dans le cas du lac Tuyen Lam, l'analyse de différentes données au niveau des décideurs, des acteurs, des promoteurs de projets ainsi qu'au niveau de l'évolution du projet, fait ressortir les relations internes entre les composantes du projet dans une structure cohérente telle que décrite dans le modèle conceptuel. « La puissance explicative de cette stratégie repose sur la cohérence de la structure des relations entre les composantes du cas, ainsi que sur la cohérence des variations de ces relations dans le temps » (Contandriopoulos et al., 1990).

Dans un deuxième temps, nous réappliquerons le modèle théorique et son instrument de mesure qui seront ajustés grâce aux résultats retirés de la première étape, pour mesurer le projet de développement touristique, qui priorise l'écotourisme choisi comme le cas typique de l'étude pour la partie empirique.

Toutes ces étapes contribuent à la validation du modèle théorique et de la grille d'analyse car la puissance explicative de la recherche synthétique de cas « découle de la profondeur de l'analyse du cas et non du nombre des unités d'analyse étudiées » (Contandriopoulos et al., 1990). Le but de cette recherche est non seulement de valider le modèle conceptuel et son instrument de mesure mais encore de les rendre généralisables à d'autres projets similaires. Donc, la recherche de développement est celle la plus convenable puisque cette stratégie vise, en utilisant de façon systématique les connaissances existantes, à mettre au point une intervention nouvelle, à améliorer considérablement une intervention qui existe déjà ou encore à élaborer ou à perfectionner un instrument, un dispositif ou une méthode de mesure » (Contandriopoulos et al., 1990). Parmi les trois formes de recherche de développement, nous trouvons que le développement de concept correspond le mieux à cette étude. « Le développement de concept consiste à chercher à quelles applications ou à quels développements d'outils peuvent conduire certains énoncés théoriques » (Van der Maren, 1996). Cette stratégie nous permet d'opérationnaliser le modèle conceptuel et les concepts théoriques concernés « en outils, en moyens, en procédures applicables dans des situations concrètes » (Van der Maren, 1996). La grille d'analyse est le résultat du processus d'opérationnalisation des concepts clefs du modèle conceptuel qui les rend applicables non seulement au projet du lac mais encore aux autres projets identiques.

La vérification du modèle et de la grille par les données réelles assure la fiabilité et la validité des instruments de mesure qui sont le modèle théorique schématisé et la grille des indicateurs du tourisme durable adapté à la réalité du pays. Donc, le devis choisi est celui de vérification de modèle théorique permettant de mettre à l'épreuve d'un modèle conceptuel et son instrument de mesure (Fortin, 1996).

L'utilisation de deux stratégies de recherche fait référence à la triangulation interméthodes qui est « la combinaison de deux ou plusieurs différentes stratégies de recherche appliquées à une même unité empirique » (Fortin, 1996).

#### **4.1.2. Validité interne**

Puisque dans la première phase, cette étude étudie en profondeur le cas du lac Tuyen Lam, donc elle « offre un potentiel élevé de validité interne » (Contandriopoulos et al., 1990) parce qu'elle se base sur l'articulation théorique qui reflète toutes les différentes composantes du problème à l'étude et énonce les relations entre ces éléments. L'appariement du modèle conceptuel de l'écotourisme dans le contexte des autres types de tourisme à la réalité d'un cas a pour but de juger la conformité entre le modèle et la réalité empirique, ce qui renforce la validité interne de l'étude. Pourtant, l'étude de cas est souvent critiquée de leurs données non uniformes (Roy, 2003). Pour minimiser ce biais, la chercheuse a utilisé plusieurs documents, données, les ont analysés à plusieurs niveaux et à déterminer des critères bien précis pour les analyses.

#### **4.1.3. Validité externe**

Cette étude présente des points faibles concernant la validité externe parce que « l'observation d'une seule situation limite toutefois la validité externe de ce devis » (Contandriopoulos et al., 1990). Les résultats obtenus d'un seul cas ne peuvent pas être généralisés du fait que le cas n'est pas choisi au hasard (Roy, 2003) et qu'il s'appuie également sur les spécificités de ce cas. Pour éviter ce biais, on peut cependant se baser sur la démarche pour justifier la consistance des résultats qui pourraient être généralisés aux autres projets similaires. « La réalisation d'études de cas multiples permet, en opérant selon une logique de reproduction, de généraliser avec plus de confiance les conclusions » (Contandriopoulos et al., 1990). La force de l'étude de cas au niveau de la validité externe se trouve même dans la méthodologie : l'analyse en profondeur et la démarche de choix des indicateurs dans une situation spécifique donnée qui s'appuie sur un cadre théorique solide des notions jusqu'aux instruments de mesure dans une processus logique et cohérent : l'opérationnalisation des principes du développement

durable et de l'écotourisme jusqu'aux variables qui facilitent la sélection des indicateurs pertinents. De plus, l'application du modèle sur une étude de cas avec des instruments de mesure, déjà validés dans les études antérieures, pour comprendre les différents éléments du modèle théorique et construire un instrument de mesure adapté au milieu, constitue un effort de rendre le modèle et la grille plus fiables pour d'autres projets. La triangulation des stratégies de recherche et des données est une « preuve indéniable » qui assure la validité externe de cette étude car « la triangulation peut rehausser les liens entre la théorie, la recherche et la pratique, puisqu'elle consiste à examiner les questions dans divers contextes et par le biais de multiples conceptualisations » (Fortin, 1996).

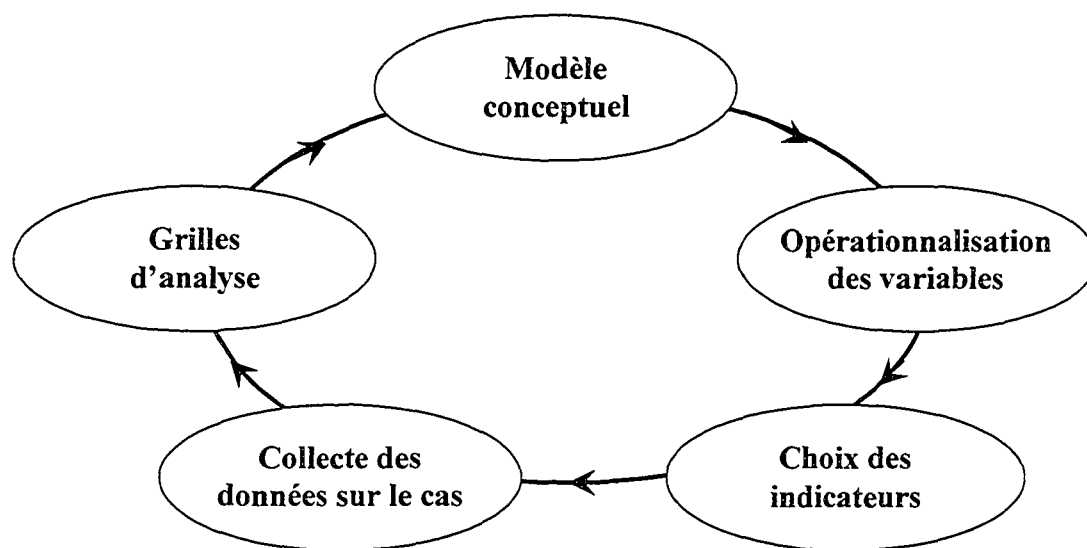


Figure 2. Les étapes de recherche

## 4.2. OPÉRATIONNALISATION DES VARIABLES

### 4.2.1. Les variables du développement durable

La notion du développement durable est considérée comme clé pour pouvoir mesurer le degré de durabilité d'un projet écotouristique. Nous avons essayé de rendre les principes du développement durable opérationnels selon des caractéristiques qu'ont analysé le rapport de Brundtland et plusieurs d'autres documents. Les variables sont présentées dans le tableau suivant :

Tableau 3

## Opérationnalisation des principes du développement durable

Principes	Objectifs	Explications	Actions	Variables
<b>CROISSANCE</b>  Principe rappelant que le développement a pour but primordial la satisfaction des besoins essentiels des communautés humaines	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Besoins essentiels</li> <li>▪ Reprise de la croissance</li> <li>▪ Économie durable</li> <li>▪ Approche intégrée</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Améliorer la qualité de vie : santé et expérience de vie, éducation, satisfaction des besoins matériels élémentaires, liberté d'expression, sécurité et respect des droits fondamentaux</li> <li>▪ Promouvoir une économie qui préserve la base des ressources dont elle dépend</li> <li>▪ Créer un cadre national propice à une approche intégrée du développement et de la conservation.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Stimuler la croissance économique</li> <li>▪ Se doter des connaissances indispensables à l'élaboration de politiques solides et à la mise en place d'un système d'évaluation et de contrôle adéquat.</li> <li>▪ Les politiques économiques et les technologies devraient être améliorées de façon à préserver les ressources et accroître la rentabilité de leur utilisation</li> <li>▪ Se doter d'une institution capable d'appliquer une approche intégrée intersectorielle des décisions</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Qualité de vie <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Satisfaction de la clientèle</li> <li>▪ Sécurité</li> <li>▪ Base d'éducation</li> <li>▪ Santé</li> <li>▪ Revenus</li> <li>▪ Communication</li> </ul> </li> <li>▪ Eco efficacité <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Productivité</li> <li>▪ Rentabilité</li> <li>▪ Programme de recherche / acquisition des connaissances</li> <li>▪ Système de contrôle / d'évaluation</li> </ul> </li> <li>▪ Cadre national <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Approche intégrée (coopération)</li> <li>▪ Comité intersectoriel</li> <li>▪ Concertation</li> </ul> </li> </ul>



<p style="text-align: center;"><b>PÉRENNITÉ</b></p> <p>Principe qui souligne que "développement" et "environnement" doivent être compatibles au maintien, à la préservation et à la pérennité des ressources vivantes et au respect de la capacité de charge des écosystèmes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Processus écologiques</li> <li>▪ Diversité biologique et culturelle</li> <li>▪ Ressources renouvelables</li> <li>▪ Ressources non renouvelables</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Maintenir les processus écologiques essentiels</li> <li>▪ Conserver la diversité biologique et culturelle</li> <li>▪ Ne pas compromettre la capacité de renouvellement des ressources</li> <li>▪ Ménager les ressources non renouvelables</li> <li>▪ Respecter les limites de la capacité de charge</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Approche intégrée en vue de la préservation des écosystèmes</li> <li>▪ Réglementer les prélèvements de ressources</li> <li>▪ Lutte contre la pollution</li> <li>▪ Création d'aires protégées, de réservoirs génétiques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Préservation des écosystèmes               <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gestion des Impacts du tourisme sur l'eau, l'air, faune et flore</li> <li>▪ Politique environnementale</li> <li>▪ Fondations (NGO, organisations)</li> </ul> </li> <li>▪ Prélèvements des ressources               <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Capacité de charge : quotas de prélèvements (chasse, pêche)</li> </ul> </li> <li>▪ Pollution               <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Transport commun (navette, système de téléphérique, chemin interne, etc.)</li> <li>▪ Zonage</li> </ul> </li> <li>▪ Réserve naturelle,</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>ÉQUITÉ</b></p> <p>Principe insistant sur le souci d'obtenir une équité entre les générations (actuelles et futures) dans l'utilisation des ressources naturelles</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Entre les nations</li> <li>▪ Au sein d'une même génération</li> <li>▪ Entre les générations</li> <li>▪ Dans la prise de décisions</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Développer un souci d'équité entre les nations</li> <li>▪ Développer un souci d'équité sociale entre les générations et à l'intérieur d'une même génération</li> <li>▪ Assurer la participation effective des citoyens à la prise de décision</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Partage équitable des coûts et des bénéfices de l'utilisation des ressources et de la conservation de l'environnement</li> <li>▪ Les communautés doivent pouvoir satisfaire leurs besoins essentiels dans une perspective durable, tout en préservant leur environnement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Coûts et bénéfices               <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Infrastructures</li> <li>▪ Partage des coûts d'investissement</li> <li>▪ Retombés qui restent dans la communauté</li> <li>▪ Fiscalité</li> </ul> </li> <li>▪ Communautés d'accueil               <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Emplois pour les résidents</li> <li>▪ Consommation des produits locaux)</li> <li>▪ Participation des communautés locales</li> </ul> </li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Donner aux communautés locales les pouvoirs et les moyens requis pour remplir leur rôle en matière de protection de l'environnement</li> <li>▪ Les communautés doivent jouir d'un contrôle effectif sur leurs propres affaires</li> </ul>	<p>dans le processus de prise de décision</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Accessibilité</li> <li>▪ Plans de développement à long terme (autres générations)</li> </ul>
<p><b>ÉTHIQUE</b></p> <p>Principe qui suppose que le développement durable ne pourra se réaliser sans que des changements de valeurs, d'attitudes et de comportements s'instaurent tant au niveau des décideurs politiques, économiques qu'au niveau de la population en générale</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Économie et environnement</li> <li>▪ Changements de valeurs</li> <li>▪ Changement de comportements</li> <li>▪ Éthique universelle</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Susciter un changement de valeurs, d'attitudes et de comportements</li> <li>▪ Diffuser des principes conformes à la nouvelle éthique et décourager les attitudes qui lui sont contraires</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rééquilibrer les flux financiers entre les pays industrialisés et pays en développement afin de stimuler la croissance économique de ces derniers et contribuer à promouvoir une société durable</li> <li>▪ Favoriser l'éducation environnementale des adultes et des enfants</li> <li>▪ Accroître la formation dans le domaine du développement durable</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Changements de comportements <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Recyclage</li> <li>▪ Récupération</li> <li>▪ Réutilisation</li> </ul> </li> <li>▪ Changements d'attitudes <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Interprétation et éducation</li> <li>▪ Formation continue</li> <li>▪ Recrutement</li> </ul> </li> <li>▪ Changements de valeurs (très long terme) <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Programmes volontaires</li> <li>▪ Programmes de démonstration</li> <li>▪ Notoriété</li> <li>▪ Dons pour la conservation</li> </ul> </li> <li>▪ Existence du code d'éthique</li> </ul>

Source : Barabé (2003b)

#### **4.2.2. Les variables de l'écotourisme**

Pour rendre la notion de l'écotourisme mesurable, il faut se baser sur des principes. Ici, nous avons déjà analysé les principes du développement durable jusqu'aux variables. Ces variables servent de points de repères pour définir des variables à mesurer en écotourisme. On trouvera dans le Tableau 4 un effort de catégoriser les principes du développement durable, du tourisme durable et de l'écotourisme. Ce processus permet de comprendre en profondeur ces notions. De plus, puisqu'il n'y a pas encore une définition reconnue par tout le monde, ce tableau donnera une vision plus détaillée et opérationnelle ce type de tourisme. Ainsi, nous avons pris plusieurs auteurs dans le but d'avoir des points de vue variés.

Tableau 4

L'analyse de l'écotourisme selon les principes du développement durable

Les principes du développement durable	Les principes du tourisme durable selon la Charte de Lanzarote (1995)	Les principes du tourisme durable au Vietnam (2002)	Les principes de l'écotourisme de la Société de l'écotourisme (Wood, 2002)	Les principes de l'écotourisme selon l'OMT (2002)
<b>CROISSANCE</b>				
Besoins essentiels	Améliorer la qualité de vie de la population; Contribuer à l'enrichissement socioculturel; Assurer la satisfaction du touriste	Sécurité nationale et sociale	Maximiser des avantages économiques pour le pays d'hôte, les affaires et les communautés locales, particulièrement les communautés habitant en et adjacent aux milieux naturels et protégés	Avantages économiques aux communautés d'accueil, aux organismes et aux administrations qui veillent à la préservation des zones naturelles
Croissance qualitative	Contribuer positivement au développement de l'économie locale; Développer des formes alternatives du tourisme	Développement des communautés locales		
Économie durable	Bien gérer le tourisme; Formuler des stratégies basées sur la préservation de la destination; Établir des politiques harmonieuses d'utilisation des ressources dans les activités touristiques	Développement approprié à l'aménagement socio-économique	chercher à assurer que ce développement de tourisme ne dépasse pas les limites sociales et écologiques de changement acceptable comme résolu par les chercheurs dans la coopération avec les habitants locaux	Circuits écotouristiques organisés par des tours opérateurs locaux et étrangers
Approche intégrée	Créer et mettre en œuvre des instruments de planification et de gestion intégrée; Créer des mécanismes efficaces de coopération à tous les niveaux			

PÉRENNITÉ				
Processus écologiques	S'intégrer dans le milieu naturel, culturel et humain; Respecter les équilibres fragiles qui caractérisent la destination; Gérer les impacts sur les ressources	Gestion des impacts	Souligner l'usage des études environnementales et sociales ainsi que les programmes de monitoring à long terme pour évaluer et minimiser les impacts	Retombées négatives limitées sur l'environnement naturel et socioculturel.
Diversité biologique et culturelle	Considérer les effets induits sur le patrimoine naturel et culturel, les caractéristiques de chaque population.	Préservation des spécificités culturelles	Minimiser les impacts négatifs sur la nature et la culture qui peuvent endommager la destination	Axé sur la nature et les cultures traditionnelles qui règnent dans les zones naturelles
Ressources renouvelables	Préserver notre capital naturel et culturel, y compris des espaces protégés.	Exploitation et utilisation raisonnables des ressources, conservation de l'intégrité biologique	compter sur les infrastructures qui ont été développées dans l'harmonie avec l'environnement, minimiser l'usage de carburants de fossile, préserver des plantes et la vie sauvage locales dans son environnement naturel et culturel	Protection des zones naturelles
Ressources non renouvelables	Réduire la part des énergies et des ressources non renouvelables; Encourager les mesures visant à recycler et à réduire les déchets			
ÉQUITÉ				
Au sein d'une même génération	Encourager et créer des réseaux accessibles de recherche et de diffusion d'information, de transfert de connaissances et de technologies appropriées en matière de tourisme durable; Promouvoir la solidarité, le respect mutuel et la participation de tous les acteurs	Équilibre / Équité	Accentuer l'importance des affaires responsables qui travaillent en coopération avec les autorités et communautés locales afin de rencontrer les besoins locaux et générer les bénéfices pour la conservation	Création des emplois et des sources de revenus pour les populations locales
Entre les générations	Soutenir et promouvoir les systèmes de gestion touristique compatible avec l'environnement			
Entre les	Mettre en place des mesures			

nations	permettant un partage plus équitable des bénéfices et des charges engendrés par le tourisme			
Dans la prise de décision	Entreprendre des actions de planification intégrée en partenariat avec les ONG et les populations locales			
<b>ÉTHIQUE</b>				
Changements de valeurs	Favoriser la prise de conscience de l'ensemble des parties (locales, nationales, régionales, internationales,	Éthique / Augmentation de la conscience environnementale	Éduquer les touristes sur l'importance de la conservation	- Éducation et interprétation
Changements de comportements	Encourager le changement dans les modèles de consommation et introduire les coûts environnementaux		Revenus directs à la conservation et au management des espaces protégés	- Prise de conscience de la nécessité de préserver le capital naturel et culturel auprès des habitants du pays comme des touristes
Éthique universelle	Adopter et appliquer les codes de conduite favorisant la durabilité; Mettre en œuvre des actions actives et préventives pour un développement touristique durable.			

#### **4.2.3. Les variables de durabilité de l'écotourisme au contexte vietnamien**

Actuellement, le projet du lac Tuyen Lam fait partie des 21 projets d'appel d'investissements de niveau national (Administration Nationale du Tourisme du Vietnam (ANTV)). Étant donné que ce sont des projets nationaux, mais déployés dans les sites provinciaux qui ont une capacité limitée, on ne peut pas choisir les indicateurs composites au niveau national. Donc, ils doivent compléter certains critères demandés à l'échelle nationale. Du côté de la gestion, ils sont toujours sous l'égide du Comité populaire de la province Lam Dong, les indicateurs de niveau local constituent les indicateurs principaux du site. Le processus d'élaboration des indicateurs ne sera pas suffisant si on ne fait pas attention aux indicateurs pour les écosystèmes spécifiques, parce qu'on étudie l'écotourisme qui se base sur une région typique tant au niveau des reliefs qu'au niveau du climat du haut plateau du Vietnam. Tous les indicateurs choisis seront analysés selon les principes du développement durable étant donné que l'objectif principal de ce travail est de développer un modèle d'évaluation du tourisme durable. De plus, les indicateurs seront choisis en fonction des dimensions et des variables opérationnalisées à partir des deux concepts clefs du projet qui sont l'écotourisme et le tourisme de santé axé sur la nature.

Avant d'arriver à l'étape de sélection des indicateurs appropriés, nous avons déterminé les sujets prioritaires pour l'évaluation d'un projet écotouristique dans l'optique du développement durable en nous basant sur le mariage entre les principes de l'écotourisme et ceux de la notion du développement durable. Ce travail est extrêmement important parce que cette liste des sujets prioritaires deviendra la liste de contrôle pour développer les indicateurs candidats (E. W. Manning & OMT, 2004) qui seront examinés et filtrés ensuite par les experts locaux. Les sujets prioritaires sont présentés dans le tableau suivant :

Tableau 5

## Opérationnalisation des variables de l'écotourisme durable

Principes du développement durable	Les composantes des principes du développement durable	Les dimensions correspondant de l'écotourisme	Les variables
Croissance	Besoins essentiels	Conditions de vie	Infrastructures et services
			Santé
			Sécurité
		Satisfaction	Satisfaction des locaux
			Satisfaction des touristes
	Croissance qualitative	Bénéfices	Revenus / Rentabilité
			Emplois
			Saisonnalité en tourisme
	Économie durable	Développement en harmonie avec les limites des ressources	Opérations / Exploitation efficace
			Contrôle du développement
			Programmes de recherche
		Marketing responsable	Marketing pour le tourisme durable
Pérennité	Diversité biologique et culturelle	Tourisme axé sur la nature	État des écosystèmes
			Santé des écosystèmes
		Diversité culturelle	Patrimoine bâti
			Activités
	Processus écologiques	Gestion des impacts	Eau
			Air et bruit
			Faune et flore
			Sol
	Ressources renouvelables	Conservation des ressources naturelles et culturelles	Paysage
			Création des aires/zones protégées
			Capacité de charge
			Préservation de la culture locale
	Ressources non renouvelables	Pratiques environnementales durables	Traitement des déchets et des égouts
			Management des énergies
			Recyclage
			Transport commun
Équité	Entre les nations	Échanges équitables	Partage des coûts
			Génération des revenus



			Relations visiteurs / visités
	Au sein d'une même génération	Accessibilité	Accès physique
			Information
			Opportunités d'emplois
	Entre les générations	Plan de développement à long terme	Planification stratégique
	Dans la prise de décision	Participation des communautés locales	Participation au développement et au management
Éthique	Changement des valeurs	Éducation et interprétation	Éducation environnementale
			Interprétation professionnelle
	Changement des comportements	Contribution à la conservation	Changements de mode de consommation / production
			Finance pour la conservation
			Participation à la conservation
	Éthique universelle	Conscience de la conservation	Règlementation
			Mesures volontaires

Ce tableau est le résultat du processus d'opérationnalisation des concepts du développement durable, du tourisme durable et de l'écotourisme. Ce travail s'appuie sur les définitions conceptuelles qui proviennent de travaux théoriques et empiriques dans le domaine. « La définition opérationnelle d'une variable est construite de manière que la variable puisse être mesurée ou manipulée dans une situation concrète » (Fortin, 1996).

#### 4.3. MÉTHODE DE COLLECTE DES DONNÉES

Notre étude combine deux stratégies de recherche pour « accroître la fiabilité des données et des conclusions » (Fortin, 1996). Par conséquent, plusieurs méthodes de collecte de données (quantitatives et qualitatives) ont été utilisées. « L'étude de cas fait le plus souvent appel à des méthodes qualitatives, dont l'entrevue semi-dirigée. Cependant, il n'est pas rare que les informations soient recueillies par différents types d'instruments, y compris par des outils quantitatifs » (Roy, 2003). Donc, pour assurer la crédibilité et une compréhension parfaite du cas, nous avons utilisé plusieurs outils de collecte de données : sondage par questionnaires, entrevues et recherche documentaire.

« La complémentarité des méthodes de recherches quantitatives et qualitatives augmentent la fiabilité des résultats » (Fortin, 1996)

Le sondage par questionnaires a pour but de recueillir des informations quantitatives qui servent à compléter notre instrument de mesure qui est la grille d'indicateurs et qui contribuent aussi à répondre aux variables de notre modèle conceptuel. Le questionnaire est un « ensemble d'énoncés ou de questions permettant d'évaluer les attitudes, les aptitudes et le rendement des sujets ou de recueillir toute autre information auprès des sujets » (Fortin, 1996). Pour notre recherche, nous avons employé 4 différents questionnaires en fonction de 4 clientèles différentes et pour des objectifs différents :

- Une grille d'indicateurs organisée sous forme d'un questionnaire pour demander l'opinion des experts locaux sur le degré de nécessité de chacun des indicateurs présélectionnés spécifiquement pour le cas étudié;
- Un questionnaire réservé aux intervenants qui vise à collecter des données sur différents établissements participant au projet du lac Tuyen Lam;
- Un questionnaire réservé aux résidents avec l'objectif de savoir les opinions de ceux-ci sur les impacts de l'écotourisme et leur satisfaction en ce qui concerne le secteur touristique local;
- Un questionnaire réservé aux touristes qui a pour but de connaître leurs activités touristiques sur le site et leur satisfaction.

Ce sont nos principaux outils de mesures. L'utilisation du questionnaire facilite le contrôle des composantes de contenu de la recherche. Notre étude, même si elle se base sur une stratégie de recherche de développement, a pour but principalement de vérifier les connaissances combinées et agencées à partir de la revue de littérature. Donc, le questionnaire s'avère le plus approprié car « une information pertinente et sûre est une information structurée en vue d'atteindre des objectifs précis » (Stafford, 1996). De plus, nous avons besoin des données quantifiables pour nos indicateurs et les questionnaires sont idéals pour recueillir ces données. Par ailleurs, nous avons effectué

des entrevues semi-dirigées non enregistrées et des documents concernant le projet comme données complémentaires.

#### **4.3.1. La grille d'analyse**

Ici, nous expliquons comment nous avons procédé à la sélection des indicateurs.

##### **4.3.1.1. Première étape : Établir une série d'indicateurs présélectionnés**

L'étape de la sélection préliminaire s'appuie principalement sur l'opérationnalisation des principes du développement durable, du tourisme durable et de l'écotourisme durable afin de donner une liste des variables qui représentent l'écotourisme durable appliqué à la situation du Vietnam en général.

##### *1) Les critères de choix des indicateurs*

Les critères sont utilisés dans plusieurs étapes par exemple l'identification des indicateurs candidats ou dans la sélection des indicateurs par les experts locaux durant la collecte des données. C'est un élément indispensable dans tous les processus de choix des indicateurs. Après avoir parcouru les critères proposées dans les travaux commentés antérieurement, nous avons décidé de prendre ceux recommandés par l'OMT (E. W. Manning & OMT, 2004).

- La pertinence de l'indicateur par rapport au sujet sélectionné;
- La faisabilité d'obtenir et d'analyser des informations nécessaires;
- La crédibilité de l'information et la fiabilité pour les utilisateurs des données;
- La clarté et la compréhensibilité pour les utilisateurs;
- La comparabilité à travers le temps et les juridictions ou régions.

Ces indicateurs servent de filtrage dans la présélection des indicateurs. Ce processus permet d'éliminer un grand nombre d'indicateurs dans l'inventaire des indicateurs du tourisme durable existants. Dans notre étude, une échelle de mesure de 1 à 5 est appliquée. Et le score supérieur à 3 est retenu dans la première sélection. La

sélection finale dépend beaucoup des opinions des experts locaux. Voici l'exemple d'une fiche de sélection des indicateurs

Tableau 6  
Critères de choix des indicateurs candidats

KEY ISSUES	CANDIDATE INDICATORS	EVALUATION CRITERIA					Rating High/ Medium/ Low Or 1-5 high scales
		RELEVANCE Who will use it and how will it influence decisions on the issue?	FEASIBILITY Is it practical and affordable to collect and analyze data?	CREDIBILITY Is it supported by valid and reliable information from credible sources?	CLARITY Is it easy to understand and clear to users?	COMPARISON Is it useful for comparisons with other areas, standards, or in time series?	
-	-	-	-	-	-	-	-

Source: (E. W. Manning & OMT, 2004)

Ces critères peuvent assurer la neutralité des personnes ressources dans le processus de sélection des indicateurs prioritaires.

## 2) Les indicateurs potentiels

L'étude détaillée de chaque indicateur nous a aidé à définir les indicateurs les plus appropriés et adaptés à la situation et au territoire du projet.

Le projet de développement écotouristique du lac Tuyen Lam est déployé sur un territoire qui a plusieurs caractéristiques : zone de montagne, lac, chutes, zones écologiques représentatives des hauts plateaux du Vietnam, climat tempéré, existences des communautés ethniques minoritaires, patrimoine bâti (pagode de méditation). En se basant principalement sur « Indicators of sustainable development for destinations » (E. W. Manning & OMT, 2004), nous avons décidé de partir avec une approche de sélection des indicateurs dérivée des politiques et des thèmes pour choisir les indicateurs qui correspondent non seulement aux spécificités du site mais encore aux besoins des décideurs sur place.

Le guide de l'OMT (E. W. Manning & OMT, 2004) comprend une compilation très large des indicateurs du tourisme durable pour presque tous les types de tourisme.

« In many ways, ecotourism is a microcosm of all the issues of sustainable tourism, but focussed in a more concentrated way on specific ecosystems and traditional cultures » (E. W. Manning & OMT, 2004). Donc, tous les thèmes et les indicateurs dans le guide peuvent être utilisés, surtout ceux dans la section sur les écosystèmes naturels et sensibles et sur les petites communautés traditionnelles.

Dans notre cas, nous nous appuyerons d'abord sur les éléments distinctifs de l'écotourisme suggérés par l'OMT (E. W. Manning & OMT, 2004) comme les grands thèmes et nous ajoutons les thèmes correspondant à un projet de développement touristique au niveau local.

Nous avons privilégié d'abord les 29 indicateurs de base dont l'OMT (E. W. Manning & OMT, 2004) a fait le bilan dans son guide car ces indicateurs permettent de comparer le degré de durabilité entre plusieurs destinations. Les autres indicateurs sont tirés des différentes séries d'indicateurs suggérées par l'OMT (E. W. Manning & OMT, 2004) pour les sujets communs et pour les types de destinations correspondant aux caractères territoriaux du projet. Pour certaines dimensions comme les activités culturelles ou la préservation de la culture locale, nous avons consulté le mémoire de Policarpo (Policarpo, 2001) car ce dernier a pris la peine d'insérer les aspects culturels locaux qui est un élément à considérer en écotourisme. Au final, le nombre des indicateurs présélectionnés sont de 131 répartis dans les dimensions de chaque principe de l'écotourisme durable (voir Appendice A).

#### ***4.3.1.2. Deuxième étape : Valider la grille par les experts locaux***

##### *1) Présentation de la grille comme instrument de mesure*

Nous voulons mesurer le degré de nécessité des indicateurs pour le projet. Donc, la grille d'analyse a été présentée sous forme d'un questionnaire avec l'échelle de mesure de Likert de 1 = *pas du tout nécessaire* à 5 = *très nécessaire*. « L'échelle de Likert représente en général une mesure unidimensionnelle d'un concept » (Fortin, 1996). Cette échelle de mesure est souvent utilisée pour connaître le point de vue de la personne enquêtée. Les experts locaux ont été sollicités dans le but de juger le degré de nécessité

de chaque indicateur. Cette échelle est aussi recommandée par les experts de l'OMT (E. W. Manning & OMT, 2004).

Puisque toutes les personnes ressources sont des locaux, c'est-à-dire les Vietnamiens, la langue utilisée est vietnamienne. L'instrument a été traduit en Vietnamien par la chercheuse. Nous avons fait vérifier la traduction des indicateurs par des professeurs d'anglais au département des langues étrangères de l'Université de Dalat. Pour une meilleure compréhension, nous avons donné également aux experts une version anglaise de la grille avec les critères de choix adoptés pour la recherche.

## *2) Échantillonnage*

Pour que la grille d'analyse reflète de façon la plus adéquate les caractéristiques de l'écotourisme et réponde aux besoins locaux, il est nécessaire que la grille soit examinée et évaluée par les experts locaux.

Pourquoi les experts locaux? Il existe plusieurs raisons pour lesquelles l'étude les choisit :

- Premièrement, le domaine des indicateurs est un domaine assez pointu où les connaissances demandent des formations académiques et professionnelles appropriées. Les gens choisis sont surtout des spécialistes en tourisme et dans d'autres domaines reliés comme l'économie, la biologie, l'administration, etc. Une réponse multidisciplinaire constitue une validation solide car notre objectif est de donner un instrument de mesure des projets écotouristiques relativement pratique aux décideurs;
- Deuxièmement, les experts travaillent souvent dans les institutions qui ont des relations directes avec la recherche, ce qui permet d'obtenir les réponses crédibles;
- Troisièmement, les experts locaux sont les personnes qui connaissent le mieux le territoire ainsi que les conditions législatives, économiques, socioculturelles et environnementales de la région.

Pour toutes ces raisons, nous avons choisi un échantillonnage par choix raisonné. C'est un « échantillon de type non probabiliste où les éléments de la population sont choisis à cause de la correspondance entre leurs caractéristiques et les buts du chercheur » (Fortin, 1996). Après avoir préparé la liste des indicateurs et fait une recherche sur les études existantes en tourisme des chercheurs locaux, nous avons formé une liste de sept experts en nous basant sur les caractéristiques du projet en premier lieu et sur les publications d'indicateurs en tourisme durable.

La Direction du projet a été fondée dans une vision multidisciplinaire avec des spécialistes venant de différentes institutions de la ville. Ce sont des gens qui connaissent bien le territoire et la situation du projet. Ceux qui expérimentent le mieux la situation réelle connaissent le mieux ce qu'il faut pour le projet. Parmi sept experts locaux choisis, il y en a quatre qui travaillent directement sur le projet : le directeur du projet, le vice directeur, le responsable et le sous responsable du projet écotouristique sont invités à donner leur opinion.

Pour donner une vue plus objective sur le projet en cours, nous invitons également les universitaires : trois professeurs provenant du département de biologie, du département du tourisme et du département d'administration et qui ont tous des publications sur les indicateurs du tourisme durable, sur le territoire où se déroule le projet du lac Tuyen Lam.

### *3) Administration de l'instrument*

Les experts invités ont un grand intérêt pour ce sujet et participent activement à l'étude. Les contacts en personne facilitent la compréhension des objectifs de l'étude. Nous avons donné à chaque expert un exemplaire des indicateurs en anglais et en vietnamien avec les critères de choix des indicateurs. Ils ont une ou deux semaines pour étudier et donner leur opinion. Ce temps permet aux experts d'étudier en profondeur la grille d'analyse et d'avoir des réflexions nécessaires pour donner des opinions les plus objectives. Les experts doivent voir les indicateurs dans la situation générale de la grille

et du projet, donc ils doivent prendre du temps pour étudier le nombre suffisant des indicateurs dans chaque partie.

#### ***4.3.1.3. Seuil acceptable de la sélection***

Comme l'échelle de mesure le montre, nous souhaitons que les personnes ressources donnent leur jugement sur le degré de nécessité de chaque indicateur. Les personnes ressources attribuent une notation qu'elles trouvent pertinente pour chacun des indicateurs tout en gardant un lien entre les variables à mesurer de la grille. La moyenne des scores sera considérée à la fin pour choisir un seuil acceptable de la sélection. Notre première intention était de garder tous les indicateurs qui ont une moyenne égale ou supérieure à 4 (nécessaire). Un score 4 dans une échelle de 5 points est assez exigeant et demande que les experts examinent précisément les indicateurs non seulement dans leur individualité mais aussi dans l'ensemble de la grille. « Indicators have to be selected so that they are robust, credible, efficient (in time and cost for obtaining the data), and useful to decision makers »<sup>3</sup> (Sirakaya et al., 2001). Donc, le vrai seuil acceptable dépend beaucoup des opinions des experts. Dans un but de créer un outil crédible, nous voudrions que la grille soit cohérente et contienne suffisamment d'indicateurs pertinents.

#### ***4.3.1.4. Analyses appliquées***

Puisque nous n'avons besoin que de la moyenne des réponses, le logiciel Excel semble le mieux convenir. Et avec l'aide d'un triage, nous pouvons obtenir toutes les réponses nécessaires pour nos questions. L'essentiel reste plutôt dans l'analyse qualitative de contenu des indicateurs en rapport avec les dimensions choisies, les objectifs, ainsi que les principes de l'écotourisme durable. La revue de littérature joue un rôle extrêmement important dans cette étape car c'est notre point de repère.

---

<sup>3</sup> Les indicateurs doivent être sélectionnés de manière qu'ils soient bien constitués, crédibles, efficaces (concernant le temps et le coût pour obtenir les données), et utiles aux décideurs. [Traduction libre]



#### **4.3.2. Les questionnaires**

Nous avons décidé de présenter nos questionnaires dans le tableau suivant pour ne pas répéter les explications pour chacun (voir Tableau 7).

#### **4.3.5. Les autres sources de données**

Nous avons choisi l'approche d'étude de cas pour valider notre modèle conceptuel et notre instrument de mesure. Cette approche permet d'assurer un approfondissement du cas sélectionné. « En faisant appel à plusieurs méthodes et sources de données, on limite les biais causés par des erreurs de mesure » (Roy, 2003).

Pour compléter et vérifier les informations du questionnaire réservé aux intervenants, nous avons effectué des entrevues avec 8 dirigeants (le directeur de la direction du projet du lac Tuyen Lam et 7 autres directeurs des tours opérateurs locaux). La liste des tours opérateurs a été fournie par le directeur de la Direction du projet. La raison pour laquelle nous avons choisi les tours opérateurs est que ceux-ci sont les seuls qui exercent les activités écotouristiques sur place et ils sont en contact direct avec les touristes.

Les entrevues semi-dirigées ont pour but de mieux connaître les intervenants et avoir une vue plus en profondeur sur leurs politiques et leurs stratégies en ce qui concerne l'écotourisme. On peut définir les entrevues comme « une interaction verbale entre des personnes qui s'engagent volontairement dans pareille relation afin de partager un savoir d'expertise et ce, pour mieux dégager conjointement une compréhension d'un phénomène d'intérêt pour les personnes en présence » (Roy, 2003).

Comme les entretiens jouent un rôle complémentaire pour le questionnaire, nous ne les avons pas enregistrées. Les questions posées portent principalement sur les activités des intervenants, leur politique de développement de l'écotourisme sur le site et les stratégies respectives. En plus, on peut découvrir le point de vue des dirigeants à travers la discussion sur des produits écotouristiques ainsi que leur connaissance et leur attitude en matière de l'écotourisme durable.

Le questionnaire avec une échelle de mesure nominal (*oui, non et ne concerne pas*) paraît moins convaincant car les dirigeants pourraient facilement choisir ses réponses bénéfiques (*oui*) pour leur établissement, ce qui entraîne parfois des biais concernant la crédibilité des données. Donc, les notes, les documents écrits fournis par la Direction du projet et les tours opérateurs ainsi que les brochures, dépliants de ces intervenants sont utilisés comme d'autres sources d'informations. « Cette triangulation des données permettra au chercheur de combler les lacunes ou biais de chacune des méthodes ou des sources d'information dont il fera usage » (Roy, 2003).

Tableau 7

Tableau expliquant les instruments de mesures

INSTRUMENT	BUTS	COMPOSITION	ÉCHANTILLONNAGE	ADMINISTRATION	ANALYSE
Questionnaire réservé aux intervenants  (voir Appendice B)	<p>Connaître les interrelations entre les intervenants et les ressources, les résidents, les touristes.</p> <p>Compléter les indicateurs concernés.</p>	<p>Adapté de celui proposé par Kalalú-Danza (1999) dans le Programme de recherche sur la certification du tourisme durable en République Dominicaine.</p> <p>Partie 1 : Évaluation des impacts du tourisme</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'entreprise et ses politiques;</li> <li>- entreprise envers l'environnement;</li> <li>- impact et politiques envers la population locale;</li> <li>- politiques envers les touristes.</li> </ul> <p>Partie 2 : Profil des intervenants.</p> <p>Présentation : Énoncés avec échelle de mesure nominale : <i>oui, non, ne concerne pas.</i></p>	<p>Population mère : 24 établissements</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les gestionnaires du projet (plus concrètement la direction du projet),</li> <li>- Les tours opérateurs locaux,</li> <li>- Les investisseurs du projet,</li> <li>- Les fournisseurs des services sur place.</li> </ul> <p>On n'a pas procédé à un échantillonnage pour ce questionnaire car on vise toute la population.</p>	<p>Administration directe et par fax.</p> <p>Durée : 1 mois.</p> <p>Taux de réponse : 64 %</p> <p>Nombre de copies complétées : 16 copies.</p>	<p>Sur logiciel SPSS.</p> <p>Analyses descriptives univariées.</p> <p>Analyse de moyennes.</p> <p>Tableaux croisés.</p> <p>Test alpha de Cronbach.</p> <p>Analyses qualitatives de contenu.</p>

Questionnaire réservé aux résidents (voir Appendice C)	<p>Mesurer les impacts environnementaux, économiques et socioculturels du tourisme.</p> <p>Détecter les interrelations entre les résidents et les touristes, les ressources, les intervenants.</p> <p>Connaître le profil des résidents locaux.</p> <p>Compléter les indicateurs concernés.</p>	<p>Adapté des études : (E. W. Manning &amp; OMT, 2004) et (Nyaupane &amp; Thapa, 2004).</p> <p>Partie 1 : Les impacts du tourisme :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Impacts environnementaux;</li> <li>- Impacts économiques;</li> <li>- Impacts socioculturels.</li> </ul> <p>Énoncés avec échelle de Likert de 1 à 5 (1 = <i>tout à fait en désaccord</i> ; 5 = <i>tout à fait d'accord</i>).</p> <p>Partie 2 : Opinion des résidents sur le tourisme local Questions d'échelle, fermées et ouvertes.</p> <p>Partie 3 : Profil des répondants.</p> <p>Durée : 15 minutes.</p>	<p>La population mère se compose des résidents locaux qui habitent ou travaillent sur le site ou aux alentours du site : 380 familles directement touchés par le projet.</p> <p>Taille de l'échantillon : 80.</p> <p>Échantillonnage par grappes et aréolaire. On a choisi les familles dans chaque communauté autour du site selon les zones en contact avec le tourisme.</p> <p>Difficultés rencontrées : conflits entre les résidents et les autorités locales à propos de l'endommagement des terrains.</p>	<p>Distribution directe aux familles sur le site.</p> <p>Durée : 1 mois.</p> <p>Taux de réponse : 100 %</p> <p>Nombre de copies complétées : 80 copies.</p>	<p>Sur logiciel SPSS.</p> <p>Analyses descriptives, de fréquences, tableaux croisés.</p> <p>Test multivariés, Comparaison des moyennes.</p> <p>Analyses corrélationnelles</p> <p>Test alpha de Cronbach</p> <p>Analyses qualitatives de contenu des réponses aux questions ouvertes.</p>
Questionnaire réservé aux touristes (voir Appendice D)	<p>Connaître le profil des écotouristes.</p> <p>Recueillir des</p>	<p>Adapté des études de (E. W. Manning &amp; OMT, 2004); (Weaver, 2002); (Akama &amp; Kieti, 2003).</p>	<p>Nombre de touristes par an : 167 680 en 2004; 63 500 en 6 premiers mois de 2005</p>	<p>Distribution directe et par les tours opérateurs.</p> <p>Durée : 1 mois</p>	<p>- Sur logiciel SPSS.</p> <p>Analyses descriptives, de</p>

	<p>données sur l'état actuel des opérations touristiques du site (activités, services, autres conditions, ressources, etc.).</p> <p>Mesurer la satisfaction des touristes.</p> <p>Compléter certains indicateurs concernés.</p>	<p>5 parties : (1) la motivation ; (2) les activités ; (3) la satisfaction ; (4) les intentions et les recommandations ; (5) les informations sur le répondant.</p> <p>Énoncés avec échelle de Likert de 1 à 5 (1 = <i>tout à fait en désaccord</i> ; 5 = <i>tout à fait d'accord</i>).</p> <p>Questions fermées, à choix multiples ou ouverts.</p> <p>Durée : 15 minutes.</p> <p>Langues : anglais, français et vietnamien.</p>	<p>Population mère: les touristes qui sont venus visiter le site du lac Tuyen Lam dans la période du mois de février 2005 et qui ont pris le bateau ou qui ont acheté les écotours chez les tours opérateurs (14 200 touristes).</p> <p>Taille de l'échantillon : 100 sujets (de 30 à 40 sujets étrangers et de 50 à 60 sujets domestiques)</p> <p>Échantillonnage stratifié. On demande aux tours opérateurs de distribuer à 1 ou 2 touristes dans chaque groupe de touristes qui achètent les écotours. Pour les touristes libres, on distribue à 1 ou 2 touristes sur un bateau (10 touristes en moyenne par bateau) après leur visite.</p>	<p>94 copies complétées valides.</p> <p>Taux de réponse : 94 %</p>	<p>fréquences, tableaux croisés.</p> <p>Analyses multivariées, comparaison des moyennes.</p> <p>Analyses multiréponses.</p> <p>Analyses corrélationnelles.</p> <p>Test alpha de Cronbach.</p> <p>Analyses de régression.</p> <p>Analyses qualitatives de contenu.</p>
Entrevues semi-dirigées auprès des tours opérateurs	Compléter les informations sur les intervenants.	Guide d'entretien (voir Appendice E)	La direction du projet 8 tours opérateurs et fournisseurs de services	Rencontre sur rendez-vous tous les directeurs des tours opérateurs locaux impliqués dans le projet.	Analyse de contenu.

*Chapitre V. Les indicateurs pour évaluer un projet écotouristique*

### 5.1. ANALYSE DES OPINIONS CONCERNANT LA GRILLE D'ANALYSE

L'opinion des 16 experts locaux sur l'importance de chaque indicateur est entrée dans le logiciel Excel et nous avons calculé la moyenne des réponses (1 = *pas du tout nécessaire*, 2 = *pas nécessaire*, 3 = *assez nécessaire*, 4 = *nécessaire* et 5 = *très nécessaire*). La moyenne des opinions est de 3,28 à 4,85.

Les résultats pour l'ensemble des indicateurs sont présentés dans le tableau suivant :

Tableau 8

Nombre des indicateurs selon la moyenne (n = 131)

Les catégories des indicateurs	Total	< 4	%	> = 4	%	> = 4,5	%
Croissance	0	13	30,23	30	69,77	11	25,58
Pérennité	41	6	14,63	35	85,37	17	41,46
Équité	24	6	24	18	76	2	8,3
Éthique	23	2	8,70	21	91,30	10	43,48
<b>Total</b>	<b>88</b>	<b>27</b>	<b>20,61</b>	<b>104</b>	<b>79,39</b>	<b>40</b>	<b>30,53</b>

En observant le Tableau 8, on peut constater qu'il n'y a pas d'indicateurs inférieurs à 3, c'est-à-dire des indicateurs qui *ne sont pas ou pas du tout nécessaires*, ce qui signifie que tous les indicateurs sont *assez nécessaires*, *nécessaires* ou *très nécessaires*. Ce score assez élevé prouve que la présélection répond bien au besoin local et a été faite de façon rigoureuse. Même si la présélection se base principalement sur l'opérationnalisation des variables de l'écotourisme, elle fait savoir qu'il existe une coïncidence entre la théorie et la réalité. Parmi 131 indicateurs au départ (voir Appendice A), 104 soit 79,39 % des indicateurs ont une moyenne égale ou supérieure à 4 = *nécessaire* pour le projet. Pourtant, le nombre d'indicateurs reste encore élevé, par conséquent nous avons procédé à un deuxième filtrage qui donne une liste de 40 indicateurs.

Une chose à retenir est que la majorité des indicateurs sont considérés comme *nécessaires* et *très nécessaires* dans la catégorie éthique (21  $\geq$  4 et 10  $\geq$  4,5 sur le nombre total de 23 indicateurs), tandis qu'il n'y a que 2 indicateurs du groupe d'équité qui ont une moyenne égale ou supérieure à 4,5 dans la deuxième sélection (voir Tableau 8). Cela montre que les indicateurs d'éthique occupent une place plus importante que ceux d'équité. L'importance accordée aux indicateurs d'éthique montre une prise en compte de la part des experts locaux en ce qui concerne les caractéristiques spécifiques qui différencient l'écotourisme des autres types de tourisme. Ce sont les composantes d'apprentissage et de responsabilité de l'écotourisme.

Wood a présumé les composantes de l'écotourisme comme suivant:

Contributes to conservation of biodiversity; (...); includes an interpretation / learning experience; involves responsible action on the part of tourists and the tourism industry<sup>4</sup>. (Wood, UNEP, & Society, 2002)

L'éthique en général représente des changements au niveau de la conscience, au niveau des comportements. Donc, elle joue un rôle très important si l'on ne veut pas dire décisif dans la promotion de l'écotourisme. Une fois qu'on comprend ce qu'on devrait faire, l'impact sera beaucoup plus significatif. Promouvoir une éthique écotouristique est aussi le but du développement durable.

La pérennité est aussi bien appréciée, car 35 sur 41 ont été retenus comme *nécessaires* et *très nécessaires*. Dans la liste retenue après deuxième filtrage (score  $\geq$  4,5), le nombre est de 17 soit le plus grand nombre parmi les quatre groupes d'indicateurs. Ce résultat montre bien l'objectif du développement durable, car la pérennité représente la caractéristique la plus marquante de la définition du développement durable. Barabé (1995b) a identifié la pérennité comme une des quatre « caractéristiques centrales du concept de développement durable. (...). On précise que la compatibilité entre développement et environnement est conditionnelle au maintien de la pérennité, des ressources vivantes et au respect de la capacité de charge des

---

<sup>4</sup> Les contributions à la conservation de diversité biologique : (...); incluent une interprétation/apprenant l'expérience; implique l'action responsable de la part des touristes et l'industrie de tourisme. [Traduction libre]



écosystèmes ». Donc, ce caractère est bien présenté dans le choix des experts locaux puisqu'ils comprennent bien le rôle indéniable que jouent les ressources (naturelles et culturelles) dans le développement de l'écotourisme. L'écotourisme est avant tout un type de tourisme axé sur la nature (Blamey, 1997).

Un examen plus détaillé au niveau des indicateurs individuels nous donnera une compréhension plus claire.

#### **5.1.1. Les indicateurs de croissance**

La croissance en écotourisme signifie non seulement l'amplification économique mais encore le développement au niveau de la qualité de vie, au niveau de la gestion intégrée pour une économie durable, c'est-à-dire les approches qui sollicitent une meilleure gestion.

On trouve que le contrôle du développement est une dimension très importante puisque 3 indicateurs candidats sur 5 sont considérés comme *très nécessaires*. En plus, sur les 11 indicateurs retenus après la deuxième sélection (Tableau 9), les indicateurs qui ont des traits « macro » l'emportent. Ce qui signifie que l'orientation et les politiques appropriées au projet en terme de croissance à long terme jouent un rôle crucial dans l'évaluation. La variable santé a retenu une attention particulière, car la sécurité sanitaire devient un problème avec l'apparition des épidémies comme le SARS, les maladies transmissibles, etc. Il faut que l'industrie du tourisme fasse attention plus à ce point sensible. La sécurité devient de plus en plus importante dans le choix de destination de vacances des touristes, qui parfois joue un rôle décisif dans leur choix. Par exemple, le nombre de touristes venant en Asie a connu une chute après l'apparition de SARS dans la région. D'après le rapport de l'OMT sur la région de l'Asie de l'Est et Pacifique (WTO, 2003b),

the fundamental reason why international tourist arrivals fell in 2003, apart from the war in Iraq, was the immense negative impact which SARS had on Asian

tourism - the region suffered a loss of 9 per cent in international arrivals which can be translated into loss of 12 million arrivals<sup>5</sup>.

Tableau 9

Les indicateurs de croissance retenus avec les seuils 4 (n = 30 et 4,5 (n = 11)

Les composantes des principes du développement durable	Les dimensions correspondant de l'écotourisme	Les variables	Nombre d'indicateurs candidats	>= 4	>= 4,5
Besoins essentiels	Conditions de vie	Infrastructures et services	2	1	0
		Santé	3	3	2
		Sécurité	3	2	1
	Satisfaction	Satisfaction des locaux	2	0	0
		Satisfaction des touristes	3	2	0
Croissance qualitative	Bénéfices	Revenus / Rentabilité	5	4	1
		Emplois	2	1	0
		Saisonnalité en tourisme	3	1	0
Économie durable	Développement en harmonie avec les limites des ressources	Opérations / Exploitation efficace	3	2	0
		Contrôle du développement	5	3	3
		Programmes de recherche	2	1	0
	Marketing responsable	Marketing pour le tourisme durable	3	3	0
		Protection de l'image	2	2	1
Approche intégrée	Gestion intégrée	Politiques du développement durable	3	3	2
		Coopération	2	2	1
Total			43	30	11

En général, toutes les dimensions de l'écotourisme durable ont leurs indicateurs « représentants » sauf la dimension « satisfaction ». Pourtant, les autres indicateurs pourraient tout à fait remplacer ceux de la satisfaction des visiteurs et des locaux, car il existe toujours une relation de cause à effet entre la gestion, le marketing, les bénéfices et les besoins essentiels liés à la satisfaction. Vous trouverez ci-dessous les indicateurs retenus après le deuxième filtrage.

<sup>5</sup> La raison principale qui fait que l'arrivée des touristes internationaux a chuté en 2003, sans compter la guerre en Iraq, fut l'énorme impact négatif causé par SARS en Asie – la région a subi une perte de 9 % des arrivées internationales qui peut traduite par d'une perte de 12 millions d'arrivées. [Traduction libre]

Tableau 10

Les indicateurs de croissance retenus avec le seuil de 4,5 (n = 11)

Les dimensions correspondant de l'écotourisme	Les variables	Indicateurs retenus	Score
<b>Besoins essentiels</b>			
Conditions de vie	Santé	Pourcentage d'établissements de tourisme avec l'eau traitée aux normes potables internationales – Indicateur de base	4,86
		Présence du personnel médical	4,71
	Sécurité	L'opinion de voyageurs sur la sécurité de la destination (% croyant que la destination est dangereuse)	4,57
<b>Croissance qualitative</b>			
Bénéfices	Revenus / Rentabilité	Nombres des touristes, Nombres totaux des touristes (moyenne, mensuel, le plus haut) catégorisés par leur type d'activité	4,86
<b>Économie durable</b>			
Développement en harmonie avec les limites des ressources	Contrôle du développement	Existence d'un usage de terre ou un procédé de planification de développement, y compris le tourisme – Indicateur de base	4,50
		Existence des critères spécifiques pour le contrôle de développement du tourisme dans les projets, tels que le nombre maximal d'hôtels/lits, les normes de densité, les contrôles de design, les standards écologiques et sociaux, etc.	4,71
		Les indicateurs du tourisme durable sont développés et contrôlés	4,67
Marketing responsable	Protection de l'image	% de touristes qui recommanderaient la destination à leurs pairs (le questionnaire des visiteurs)	4,71
<b>Approche intégrée</b>			
Gestion intégrée	Politiques du développement durable	L'existence d'un plan directeur en gestion du tourisme pour le site (aussi % de site couvert par le projet)	4,86
		Existence des politiques au niveau de l'établissement visant les problèmes sociaux d'emploi et de relation avec les communautés d'hôte (par ex. les sources d'emploi et la provision d'articles des communautés locales, la formation du personnel, le soutien au développement communautaire, etc..) % d'établissements avec les politiques/programmes	4,57

	Coopération	% d'affaires de tourisme qui ont intégré leurs buts et leurs objectifs à la stratégie commune en tourisme de la destination	4,57
<b>Moyenne</b>			<b>4,67</b>

### 5.1.2. Les indicateurs de pérennité

Les indicateurs de pérennité se composent en général de ceux axés sur les ressources naturelles et culturelles existantes sur le territoire, où le projet se déploie. On peut trouver que les indicateurs de diversité biologique et culturelle, des indicateurs de capacité de charge, des indicateurs concernant les pratiques environnementales durables ont le score le plus élevé. Les impacts de l'écotourisme sur l'environnement sont également considérés (Tableau 11).

Tableau 11

Les indicateurs de pérennité retenus avec les seuils de 4 (n = 35) et 4,5 (17)

Les composantes des principes du développement durable	Les dimensions correspondant de l'écotourisme	Les variables	Nombre d'indicateurs candidats	>= 4	>= 4,5
Diversité biologique et culturelle	Tourisme axé sur la nature	État des écosystèmes	3	3	2
		Santé des écosystèmes	3	0	0
	Diversité culturelle	Patrimoine bâti	2	1	1
		Activités	2	2	1
Processus écologiques	Gestion des impacts	Eau	3	3	2
		Air et bruit	2	2	1
		Faune et flore	2	2	2
		Sol	2	2	0
		Paysage	3	2	0
Ressources renouvelables	Conservation des ressources naturelles et culturelles	Création des aires/zones protégées	3	3	1
		Capacité de charge	3	3	2
		Préservation de la culture locale	2	2	0
Ressources non renouvelables	Pratiques environnementales durables	Traitement des déchets et des égouts	3	3	3
		Management des énergies	3	2	1
		Recyclage	2	2	1
		Transport commun	3	3	0
Total			41	35	17

On voit bien que la catégorie de pérennité a le plus d'indicateurs restants après le deuxième filtrage. L'état des écosystèmes, la gestion des impacts sur l'eau, sur la faune et la flore, la capacité de charge et le traitement des déchets et des égouts sont les dimensions auxquelles les experts locaux attribuent le plus d'attention. Pour prévoir une durabilité non seulement du projet mais également du territoire, ces dimensions méritent une attention particulière de la part des décideurs ou des gestionnaires ou même des intervenants du projet. Un des éléments qui caractérisent l'écotourisme est la nature. « The most obvious characteristic of ecotourism is that it is nature based »<sup>6</sup> (Blamey, 2001). Par contre, la santé des écosystèmes; les impacts sur le sol et le paysage; la préservation de la culture locale et le transport commun sont un peu négligée. À long terme, on peut toujours élargir l'éventail des indicateurs à la liste de la première sélection. Les indicateurs choisis sont présentés dans le Tableau 12.

Tableau 12

Les indicateurs de pérennité retenus avec le seuil de 4,5 (n = 17)

Les dimensions correspondant de l'écotourisme	Les variables	Indicateurs retenus	Score
<b>Diversité biologique et culturelle</b>			
Tourisme axé sur la nature	État des écosystèmes	Index de diversité biologique de la faune et de la flore	4,57
		N° d'espèces uniques ou rares présentes sur le site (et les nombres d'individus)	4,71
Diversité culturelle	Patrimoine bâti	Nombre, diversité et qualité des lieux culturels	4,57
	Activités	Nombre ou % d'habitants qui continuent la vie avec la tenue traditionnelle, les coutumes, la langue, la musique, la cuisine, la religion et les pratiques culturelles (par ex. le changement dans le nombre d'habitants locaux participant dans les événements traditionnels)	4,57

<sup>6</sup> La caractéristique la plus évidente de l'écotourisme est que c'est basé sur la nature. [Traduction libre]

Processus écologiques			
Gestion des impacts	Eau	% les ruisseaux locaux, les lacs qui sont contaminés par la vidange des eaux usées	4,86
		Usage de l'eau : (Le volume total consommé et nombre de litres consommés par touristes par jour) – Indicateur de base	4,57
	Air et bruit	La pollution de bruit en raison des moteurs : les visiteurs percevant des bruits des moteurs ennuyant (les voitures, les vedettes, les motocyclettes, les générateurs, les bateaux, etc.) dans les zones naturelles (sites naturels)	4,71
	Faune et flore	La perte d'espèce causée par l'utilisation comme souvenirs de tourisme (% d'espèces natives utilisées comme souvenirs de tourisme)	4,57
		Les nombres d'animaux écrasés par la circulation (morts sur la route) pendant la haute saison (la proportion par rapport aux taux de basse saison) < % les maladies contagieuses en croissance (locales et introduites) à la flore et à la faune du site	4,57
Ressources renouvelables			
Conservation des ressources naturelles et culturelles	Création des aires/zones protégées	% de site avec le zonage contrôlé/les contrôles, étendue des zones à l'usage du tourisme	4,57
	Capacité de charge	Le nombre de touristes par mètre carré du site (par ex. les plages, les attraction), par kilomètre carré de la destination, - nombre moyen/nombre le plus haut – Indicateur de base	4,83
		Le niveau de chasse et de pêche illégal sur le site pendant la haute saison (la perte d'animaux, le nombre d'incidents)	4,67
Ressources non renouvelables			
Pratiques environnementales durables	Traitement des déchets et des égouts	Pourcentage de vidange des eaux usées sur le site recevant le traitement (aux niveaux primaires, secondaires et tertiaires) – Indicateur de base	4,86
		Pourcentage d'établissements touristiques (ou d'hébergement) ayant un/des système(s) de traitement des déchets – Indicateur de base	4,71
		Volume de déchets produits par la destination (tonnes) (par mois) – Indicateur de base	4,86
	Management des énergies	La consommation d'énergie de toutes sources par personne (général, et par le secteur touristique – par personne par jour) – Indicateur de base	4,57
	Recyclage	Économiser de l'eau (% réduit, repris ou recyclé) – Indicateur de base	4,71
Moyenne			4,67

En examinant les indicateurs, on voit bien qu'ils sont très pertinents pour le développement et l'évolution du projet, car une des exigences pour l'adoption d'un projet est la gestion des ressources (T. Tran et al., 2000). Ce sont des variables de gestion des impacts, de capacité de charge et de recyclage. Le tourisme est souvent perçu comme responsable de la dégradation du milieu naturel, du moins en partie (Lequin, 2001). Le nombre de 17 indicateurs finaux en ce qui concerne le caractère de durabilité est largement suffisant pour le monitoring du projet.

### **5.1.3. Les indicateurs d'équité**

La dimension d'équité est considérée comme fondamentale dans le concept du développement durable. Malheureusement, les experts locaux la voient moins significative d'après les résultats du tableau ci-dessous. L'équité entre les nations, entre les générations et la participation des communautés locales dans la prise de décision n'a pas d'indicateurs représentatifs qui restent après le deuxième filtrage. Pourtant, il y a encore 18 indicateurs qui ont une moyenne assez élevée entre 4 et 4,5. En cas de besoin, on pourrait toujours faire appel à ces indicateurs.

Comparé aux autres groupes d'indicateurs, ce groupe ne comprend que deux indicateurs qui ont une moyenne égale ou supérieure à 4,5, celui qui concerne seulement l'accès physique. Ce constat interprète le souhait des experts locaux d'attirer plus de monde sur le site. Pourtant il a 18 indicateurs après la première sélection avec le seuil de 4 points. L'équité est un des éléments importants du développement durable qui concerne surtout la participation des communautés locales et la répartition équitable des ressources. Pour le moment, les experts locaux jugent que les indicateurs d'équité occupent une place moins privilégiée, car c'est la période de demande d'investissements et de construction des infrastructures de base pour le projet. Une chose remarquée dans les résultats est la participation des communautés locales dans le projet. Dans une société communiste comme celle du Vietnam, cette participation est forcément nécessaire. Jusqu'à ce moment, le projet a été mené et géré que par les représentants

locaux. 60 % des bateliers sont des résidents sur place. Donc, pour les experts locaux, les indicateurs de la participation locale ont moins d'importance que les autres indicateurs.

Tableau 13

Les indicateurs d'équité retenus avec les seuils de 4 (n = 18) et 4,5 (n = 2)

Les composantes des principes du développement durable	Les dimensions correspondant de l'écotourisme	Les variables	Nombre d'indicateurs candidats	$\geq 4$	$\geq 4,5$
Entre les nations	Échanges équitables	Partage des coûts	4	3	0
		Génération des revenus	4	3	0
		Relations visiteurs / visités	2	2	0
Au sein d'une même génération	Accessibilité	Accès physique	3	2	2
		Information	3	3	0
		Opportunités d'emplois	4	3	0
Entre les générations	Plan de développement à long terme	Planification stratégique	2	1	0
Dans la prise de décision	Participation des communautés locales	Participation au développement et au management	2	1	0
<b>Total</b>			<b>24</b>	<b>18</b>	<b>2</b>

Tableau 14

Les indicateurs d'équité retenus avec le seuil de 4,5 (n = 2)

Les dimensions correspondant de l'écotourisme	Les variables	Indicateurs retenus	Score
Au sein d'une même génération			
Accessibilité	Accès physique	L'accès des locaux aux sites clefs (% de site librement accessible au public)	4,57
		Le nombre de routes d'accès en bonne condition pour l'usage du tourisme (les chemins, motorisé, les pistes d'atterrissage, l'accès de bateau, etc.)	4,71
Moyenne			4,64



Dans le but de garder un équilibre acceptable entre les catégories d'indicateurs, nous suggérons d'ajouter quelques indicateurs qui ont un score élevé et qui correspondent aux dimensions clés du groupe. Seuls les indicateurs représentatifs seront considérés car nous ne souhaitons pas augmenter le nombre final des indicateurs. Nous en discutons un peu plus tard dans la partie des constats sur les indicateurs.

#### 5.1.4. Les indicateurs d'éthique

Comme nous l'avons abordé dans la partie traitant de l'opérationnalisation des variables de l'écotourisme durable, l'éthique se réfère aux notions de changements de valeurs, d'attitudes et de comportements qui orientent une nouvelle philosophie de l'écotourisme durable. « L'écotourisme augmente la prise de conscience de la population locale et des visiteurs en faveur de la protection de l'environnement » (WWF International, 2001).

Tableau 15

Les indicateurs d'éthique retenus avec les seuils de 4 (n = 21) et 4,5 (n = 10)

Les composantes des principes du développement durable	Les dimensions correspondant de l'écotourisme	Les variables	Nombre d'indicateurs candidats	>= 4	>=4,5
Changement des valeurs	Éducation et interprétation	Éducation environnementale	4	4	2
		Interprétation professionnelle	4	4	2
Changement des comportements	Contribution à la conservation	Changements de mode de consommation / production	2	2	2
		Finance pour la conservation	3	3	1
		Participation à la conservation	5	5	1
Éthique universelle	Conscience de la conservation	Règlementation	2	1	1
		Mesures volontaires	3	2	1
Total			23	21	10

Tableau 16

Les indicateurs d'éthique retenus avec le seuil de 4,5(n = 10)

Les dimensions correspondant de l'écotourisme	Les variables	Indicateurs retenus	Score
Changement des valeurs			
Éducation et interprétation	Éducation environnementale	Formation du personnel sur les sujets écologiques (% a été entraîné)	4,71
		Nombre (%) qui créent eux-mêmes des occasions d'autoformation en ce qui concerne la pratique de tourisme durable	4,57
	Interprétation professionnelle	Le nombre de voyageurs/tours opérateurs offrant des activités de conservation comme une partie du programme touristique (et le niveau de participation)	4,86
		Nombre (%) de compagnies touristiques dans la destination offrant des tours/guides bien entraînés sur les pratiques de tourisme durable /l'information sur le plan de gestion local	4,71
Changement des comportements			
Contribution à la conservation	Changements de mode de consommation / production	Application de technologies et les techniques respectant l'environnement (p.ex. appareils d'économie d'énergie, d'eau, déchet recyclé, l'achat vert, embauchement local) - % utilisation	4,86
		% de voyageurs/tours opérateurs et hôtels possédant des stratégies et politiques écologiques	4,71
	Finance pour la conservation	Le nombre d'organisations de conservation coordonnant pour les activités de tourisme aux sites de conservation ;	4,57
	Participation à la conservation	% de touristes conscients de l'importance de conservation du site	4,71
Éthique universelle			
Conscience de la conservation	Règlementation	Les codes de conduite appliqués (la taille de groupe, le mode de transport, l'équipement, le traitement des déchets, la pollution de bruit, le personnel, l'efficacité d'énergie, les méthodes de construction et les matériels, etc.) conçus pour minimiser des impacts négatifs ;	4,57
	Mesures volontaires	Le nombre d'opérateurs certifiés par un programme de certification écologique ou de durabilité (et % de tout éligible)	4,57
Moyenne			4,68

On voit bien dans le tableau 15 le nombre d'indicateurs retenus après les deux selections ( $n = 10$ ). Cette catégorie montre que les indicateurs d'éthique méritent une attention particulière de la part des évaluateurs du projet. Le rôle de l'éducation et l'interprétation est crucial en écotourisme, car on ne peut distinguer ce type de tourisme aux autres que grâce à cette caractéristique. Le nombre de 10 indicateurs considérés comme *très nécessaires* justifie l'importance de la conscience et la volonté dans le développement durable de l'écotourisme. Les indicateurs sont choisis également dans une ligne directrice très logique. Les changements de valeurs entraîneront les changements dans les comportements. Donc, dans une vision à long terme, ils orientent les gens impliqués vers une éthique universelle.

Toutes les dimensions ont leurs indicateurs « représentants » après la deuxième filtrage. Les indicateurs choisis listés dans le Tableau 16 ci-dessus, non seulement ils caractérisent très bien l'écotourisme mais ils traduisent aussi une cohérence en ce qui concerne les interrelations entre les acteurs du projet. C'est un processus qui demande la participation de tout le monde à travers plusieurs actions. Ces indicateurs montrent l'importance de « lier les procédures d'évaluation à des stratégies de développement durable » (Céron & Dubois, 2000) de la région.

## **5.2. QUELQUES CONSTATS SUR LES INDICATEURS AYANT UNE MOYENNE INFÉRIEURE À 4**

- Parmi les 27 indicateurs de base que l'OMT recommande pour une destination, on trouve 8 indicateurs de base dans la liste des indicateurs retenus par les experts locaux. Ces indicateurs se trouvent surtout dans la catégorie de pérennité (6 indicateurs de base dont 5 portant sur les ressources non renouvelables). Ce fait prouve que les indicateurs de base ne sont pas toujours adaptables à la situation réelle de n'importe quelle destination ou projet de développement écotouristique. Ce qu'il y a à faire est de choisir pour chaque destination, chaque projet, des indicateurs les plus appropriés. Même l'OMT (E. W. Manning & OMT, 2004) conseille de ne pas s'arrêter que sur les sujets

ou les indicateurs de base. C'est aux utilisateurs du guide de considérer l'importance de tous les sujets dans la liste pour choisir ceux qui leur sont les plus convenables pour l'implantation dans leurs buts;

- Deux dimensions ne retiennent pas du tout l'attention des experts locaux. Il s'agit de la satisfaction des communautés locales et de la santé des écosystèmes. Pourtant, ce sont deux dimensions clé du tourisme durable en général et de l'écotourisme en particulier. « L'objectif de l'écotourisme est d'améliorer la qualité de vie pour tous les deux, visiteurs et visités, [...] et de protéger l'environnement naturel et humain » (Sirakaya et al., 2001).
- Il y a environ 5 indicateurs concernant le rapport locaux / extérieurs (locals / outsiders). Cet aspect est jugé moins nécessaire car au Vietnam en général et à Dalat en particulier les locaux possèdent moins de moyens et de puissance économique pour investir dans les projets de développement qui demandent beaucoup de fonds d'investissement.

### **5.3. SUGGESTIONS DES AJOUTS DE QUELQUES INDICATEURS**

Pour répondre aux objectifs de la grille d'analyse. Il serait souhaitable :

- Assurer un équilibre entre les catégories;
- Refléter les caractéristiques de l'écotourisme durable.

Nous nous permettons d'ajouter quelques indicateurs qui pourraient compléter les points moins considérés par les experts locaux mais qui sont indispensables pour un projet de développement écotouristique

#### **5.3.1. Dans la catégorie de croissance :**

- Catégorie des services touristiques disponible sur le site (classé par types, ex. hébergement et restauration, transports, information et guide, conférences et congrès, etc.) – Infrastructures et services;

- Niveau de satisfaction des visiteurs – Indicateur de base – Satisfaction des visiteurs;
- Nombre de locaux (et ratio entre homme et femme) embauchés en tourisme (aussi ratio entre l’embauchement du tourisme et l’embauchement total) – Indicateur de base – Emplois;
- % des projets dont les impacts du tourisme sont évalués – Programmes de recherche;
- Coût du marketing (par type, si possible le coût par contact, le coût de publicité et de promotion) – Marketing.

#### **5.3.2. Dans la catégorie d’équité :**

- Valeur des investissements dans l’infrastructure des entreprises touristiques – Partage des coûts;
- Revenus du tourisme (taux de croissance) – Génération des revenus;
- % des partenaires et des stakeholders (intervenants) qui sont satisfaits avec l’accès à l’information appropriée – Information;
- % des visiteurs recevant de l’information sur les pratiques du tourisme durable fournies avant leurs visites sur le site et sur le site même – Information;
- % des locaux embauchés dans les activités de conservation – Opportunités d’emplois.

#### **5.4. LA GRILLE D’ANALYSE FINALE**

En conséquence, le nombre total de la grille final sera 50. Cependant, cette liste contient des indicateurs très faciles à comprendre et à recueillir des données et elle représente toutes les dimensions de l’écotourisme durable. Il n’y a clairement pas un nombre idéal pour les indicateurs et pour répondre à la question combien d’indicateurs faut-il ? La réponse vient automatiquement si on se met d’accord sur les sujets prioritaires (E. W. Manning & OMT, 2004). Ces indicateurs sont beaucoup plus précis

par rapport aux indicateurs fondamentaux de l'OMT. Cette caractéristique facilite la lecture d'un projet car les décideurs ont besoin des informations détaillées mais représentatives leur guidant dans la prise de décision. « (...) more detailed indicators are needed that take into consideration interdependencies in the system, and full-cost accounting of impacts »<sup>7</sup> (Sirakaya et al., 2001). De plus, sur un cas spécifique comme celui du lac Tuyen Lam, ce nombre est tout à fait raisonnable. Dans une étude sur les indicateurs de gestion environnementale en Chine (Li, 2004), le nombre retenu est déjà de 35 à la fin. Pour évaluer un projet dans toutes ses dimensions, 50 indicateurs sont suffisants pour mesurer tout ce que les évaluateurs et les gestionnaires exigent.

---

<sup>7</sup> Les indicateurs plus détaillés ont besoin de prendre en considération les interdépendances dans le système, et la comptabilisation du coût complet des impacts. [Traduction libre]

*Chapitre VI. Vers un modèle d'évaluation des projets écotouristiques*

Pour avoir des informations pour la grille d'indicateurs ainsi que valider notre modèle conceptuel composé de quatre pôles (les intervenants, les communautés locales, les touristes et les ressources), nous avons décidé de recueillir les données auprès de trois publics actifs qui peuvent nous aider à découvrir le quatrième acteur. Nous allons explorer les résultats des questionnaires.

## **6.1. DU CÔTÉ DES INTERVENANTS**

Les intervenants représentent tous les établissements qui concernent le projet, l'écotourisme sur le site dont on peut faire l'inventaire avec la Direction du projet. Il y a des tours opérateurs, des investisseurs, les compagnies touristiques et de transports, les fournisseurs de services, etc. Nous allons explorer leur profil et leurs interrelations par rapport aux politiques locales, le projet, les communautés locales et les touristes.

### **6.1.1. Le profil des intervenants**

Comme on voit dans le Tableau 17 le profil des intervenants, 56,3 % des intervenants sont privés et 12,5% sont des entreprises à action. Seul un tiers des entreprises, soit 31,3 % sont des entreprises étatiques. Donc, dans le domaine de l'écotourisme, il y a une très grande participation du secteur privé ou autrement dit le secteur privé s'y intéresse davantage et réagit plus vite que le secteur étatique. Au Vietnam, l'écotourisme est encore embryonnaire (Weaver, 1998) et les entreprises étatiques sont trop grosses pour s'y adapter rapidement. De plus, le secteur de l'écotourisme est encore jeune donc change rapidement et demande en conséquence une grande adaptabilité de la part des entreprises.

La plupart des intervenants ont leur siège social à Dalat (75%), ce qui reflète que les entreprises locales occupent une place importante dans le développement et la gestion de l'écotourisme. Dans cette période de développement spontané de l'écotourisme sur le site, la plupart des intervenants sont des tours opérateurs locaux. On peut les classer au niveau de celui qui vend la nature ou qui est sensible selon la classification de Hvenagard (1994). Quelques-uns entre eux commencent à jouer le rôle



de « do'ers », c'est-à-dire celui qui initie les projets de conservation souvent sans profit (Hvenegaard, 1994).

Tableau 17

Profil des entreprises (n = 16)

<b>Caractéristiques</b>	<b>Résultats</b>
Types d'entreprises	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Privée :</b> 9 (56,3 %)</li> <li>- <b>Étatique :</b> 5 (31,3 %)</li> <li>- <b>À action / actionnaire :</b> 2 (12,5 %)</li> </ul>
Siège de l'entreprise	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Dalat :</b> 12 (75 %)</li> <li>- <b>Hô chi minh-ville :</b> 4 (25 %)</li> </ul>
Activités principales des entreprises	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Dalat (12) :</b> Gestion générale du projet (1), guides touristiques (2), hébergement ou hôtellerie (3), restauration (6), tours opérateurs (9), transport (bateau, bus, taxi) (5), gestion et conservation de l'environnement (2)</li> <li>- <b>Hô chi minh-ville (4) :</b> Commerce, informatique, télécommunication, construction, confection, hôtellerie, restauration, services touristiques, immobilier, multi activités.</li> </ul>
Personnel	80 % des intervenants ont moins de 50 employés 20 % des intervenants ont de 280 à 844 employés Homme : 67 % Femme : 33 %
Frais pour le marketing	Moyen : 7,37 % du chiffre d'affaires Maximum : 20 % du chiffre d'affaires Minimum : 0.4 %

Cependant, les activités ne sont pas variées car elles se limitent à l'organisation des écotours, la restauration sur place et un peu d'hébergement et de transport. Il y a également la conservation des forêts avec la participation de la direction du projet et d'un tour opérateur. Prochainement, la participation des investisseurs en dehors de la région au projet apportera des changements positifs dans la diversification des produits touristiques sur le site. C'est aussi la raison pour laquelle la province voudrait faire des appels d'investissements car elle espère que les investisseurs introduiront un nouveau vent au secteur touristique local, ce qui attirera plus de touristes. On voit bien que pour

le moment, les activités touristiques sont organisées et gérées par des locaux : la plupart des tours opérateurs appartiennent aux locaux. Les « outsiders » vont investir principalement dans l'hôtellerie et les activités de distraction ainsi que le tourisme de santé. La direction du projet fait savoir que l'écotourisme sera réservé aux locaux, premièrement aux communautés locales et les tours opérateurs dans la ville. La direction prend elle-même la responsabilité d'organisation des circuits, des investissements et de l'exploitation directe de l'écotourisme sur le site en collaboration avec des entreprises régionales. La conservation des ressources naturelles sera prise en charge non seulement par la direction et les habitants autour du site mais aussi par des tours opérateurs comme le cas de Phuong Nam tours. La responsabilité de gérer l'écotourisme est rarement consolidée sous un seul organisme. La coordination entre plusieurs intervenants apportent le meilleur résultat (Backman, Petrick, & Wright, 2001).

On trouve que 80 % des intervenants ont moins de 50 employés, donc sont des petites entreprises. Seul 20 % ont entre 280 et 844 employés. Ainsi, on peut dire que la plupart sont des petites et moyennes entreprises. Le ratio homme/femme est de 67 % et 33 %. Les hommes sont plus privilégiés que les femmes. Certains intervenants font savoir qu'ils mettent plus de priorité aux hommes car ceux-ci ont une meilleure santé et sont plus disponibles que les femmes par exemple pour le poste de guide.

Concernant les frais réservés au marketing, surtout destinés à l'écotourisme, les intervenants mettent environ 7,37 % du chiffre d'affaires, ce qui représente une somme considérable. Cependant, les supports marketing semblent moins variés. On trouve surtout des dépliants, brochures et des panneaux publicitaires. Quelques intervenants commencent à établir des sites Internet pour faire connaître leur image comme la Direction du projet et les tours opérateurs. Par exemple, Phat Tire Ventures, un tour opérateur s'est inscrit dans le répertoire des voyagistes écotouristiques (EcoDirectory) sur Ecotravel.com pour promouvoir son image.

Nous voudrions porter l'attention plus spécifiquement aux tours opérateurs avec lesquels nous avons procédé aux entretiens et fait un profil « écotouristique » de l'ensemble de ce groupe dans le Tableau 18 suivant.

Tableau 18

Profil des tours opérateurs (n = 9)

Caractéristiques	État actuel
Statut juridique	Exceptés les deux tours opérateurs étatiques, tous les tours opérateurs privés commencent leurs affaires dans les années 1990, surtout à partir de 1995, où le nombre des touristes (domestiques et étrangers) a pris un essor jamais connu auparavant. Ce fait coïncide également avec la situation économique et les nouvelles politiques du gouvernement Vietnamien. Donc, on peut considérer les tours opérateurs comme étant jeunes dans le domaine. De plus, la ville de Dalat est connue surtout par son environnement naturel et il y a des demandes concernant l'écotourisme. Les tours opérateurs ont pris conscience dans la fourniture des produits « écotouristiques » comparé aux autres villes au Vietnam. En effet, certains tours opérateurs qui se sont adhésés aux associations internationales comme Ecotravel.com.
Activités	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Camping, vélo, tours, randonnée, interaction avec les ethnies minoritaires, vélo tout terrain, multi sports, guide privé, visites des forêts tropicales, natation, trekking, kayak, pêche, tours sur dos d'éléphant, etc.</li> <li>- Hébergement : Terrains de camping, auberges sur le site, auberges et hôtels jusqu'à 5 étoiles dans la ville.</li> <li>- Transport : à pieds et à vélo, quelques fois en mini bus ou jeep. Les tours de bateaux sont aussi une option.</li> <li>- Activités concernant l'écotourisme : Organiser des écotours pour les petits groupes (2 à 10 visiteurs) qui ont des impacts minimums sur l'environnement naturel et les communautés minoritaires visitées. Avoir des mesures concrètes pour limiter des impacts négatifs : ne pas laisser les déchets sur les pistes ou les lieux visités; rester sur les pistes aménagées pour minimiser l'érosion; utiliser des bouteilles recyclées, déclencher des campagnes de protection des ressources naturelles (ramassage des déchets, reboisement, nettoyage des pistes de randonnées, etc).</li> <li>- Aspect éducationnel dans les écotours : les tours opérateurs s'engagent à présenter aux visiteurs les informations sur la région</li> </ul>

	<p>visitée et les forêts vietnamiens également. Pendant la visite des communautés locales, les vieux du village parlent de leurs pratiques et de leurs traditions.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Interaction avec les communautés locales : riches, les touristes ont la possibilité d'interagir avec quelques ethnies dans la région.</li> <li>- Contributions aux bénéfices des communautés locales : Avoir des programmes d'aides financières aux communautés par exemple donner des bourses, créer des fonds de donations depuis des touristes, des programmes de santé, etc.</li> </ul>
Personnel	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le personnel sont des locaux et occupent plusieurs positions de guide touristique à manager de vente et manager de l'agence.</li> <li>- Niveau d'éducation : la plupart ont une formation universitaire. Formation continue : formation de la compagnie, formation sur les premiers secours, sur la sécurité, les activités techniques et les informations nécessaires sur la région. Il faut obtenir un certificat pour accompagner les groupes.</li> <li>- Pour les guides écotouristiques : 2 ans d'expérience au minimum et il faut passer 6 mois d'essai avec un guide expérimenté. Certains tours opérateurs comme Hardy Tours ou Dalat Holidays ont des critères concrets pour embaucher des guides.</li> </ul>
Coopération	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Avec les autorités locales dans la gestion des impacts sur l'environnement, dans la sensibilisation des principes du développement durable aux visiteurs et aux locaux;</li> <li>- Avec le service de gestion des forêts pour limiter le nombre de visiteurs;</li> <li>- Avec la Direction du projet dans l'organisation des activités sur place;</li> <li>- Entre tours opérateurs et avec d'autres types de fournisseurs régionaux et interrégionaux pour assurer la qualité des services et les sources de touristes.</li> </ul>
Marketing	<p>Par les sites web bilingue ou trilingue sur Internet.</p> <p>Par dépliants, brochures</p> <p>Par les touristes.</p> <p>Par medias</p>

### 6.1.2. Les intervenants et leurs interrelations

Les énoncés sont adaptés du questionnaire utilisé dans une recherche sur la certification du tourisme durable. En général, avant d'obtenir un certificat en terme de tourisme durable, les entreprises devraient compléter certains critères d'un projet touristique durable. Ce projet de recherche a recommandé quelques caractéristiques suivantes :

- Respecte (ne dégrade pas) et met en valeur l'environnement naturel, culturel, humain et social dans lequel il a lieu;
- Apporte des bénéfices financiers directs significatifs et/ou des ressources pour le développement de la communauté (infrastructures, éducation, outils d'organisation, etc.);
- Encourage la participation locale dans le projet ou promeut un processus participatif de la communauté dans le processus de leur propre développement humain;
- Intègre les outils d'évaluation et de suivi permanent pour assurer ce qui précède.

(Kalalú-Danza, 1999)

Donc, l'évaluation semble indispensable non seulement au début mais tout au long du projet. Les managers de l'écotourisme doivent évaluer l'effectivité de tous leurs programmes et politiques (Backman et al., 2001). Mais par quel moyen peut-on les évaluer convenablement? Wood (2005) essaie de lister des questions qui facilitent l'évaluation des projets écotouristiques et qui confirment également les énoncés du questionnaire.

Dans ce présent mémoire, ces énoncés adaptés servent d'instruments de mesures tant dans la validation du modèle conceptuel dans les interrelations que dans l'application des indicateurs choisis spécifiquement pour le projet. Le résultat d'alpha de Cronbach montre que ces énoncés ont une consistance interne assez élevée ( $\alpha = 0.8031$ ). Cette consistance prouve l'homogénéité et la corrélation étroite entre ces énoncés (Fortin, 1996).

#### ***6.1.2.1. Entreprise et ses politiques***

Boo (1993) a révélé que l'écotourisme ne pourrait pas avoir de succès sans une gestion efficace. Dans cette partie, nous allons discuter les politiques et les stratégies des entreprises.

Cette partie porte sur l'entreprise et ses politiques, c'est-à-dire les politiques privilégiées par les intervenants qui contribuent au développement durable non

seulement de l'entreprise elle-même mais encore du territoire ou de la région où elle exerce son activité.

Tableau 19

Les intervenants et ses politiques (n = 16)

QUESTIONS	Oui (%)	Non (%)	Ne concerne pas (%)
L'entreprise fait partie d'une stratégie commune de développement touristique local	100	0	0
L'entreprise utilise une majorité de produits locaux	93,8	6,3	0
Existence d'un programme d'étude sur les impacts du tourisme au niveau local	56,3	37,5	6,3
Promotion de l'accès et/ou ciblage de la population locale ou de niveau économiquement faible, (écoles, universités, défavorisés, nationaux - tarifs préférentiels)	93,8	6,3	0
Brochure(s) d'information sur l'institution	81,3	12,5	6,3
Prise en compte de la qualité de ses produits à travers l'évaluation des touristes	100	0	0
Programme de formation du personnel à la législation / normes écotouristiques	81,3	18,8	0
Existence d'une politique de marketing pour les produits de tourisme vert, les produits écotouristiques	93,8	6,3	0
Participation au programme de marketing coopératif local	75	18,8	6,3
Existence d'un système de contrôle de qualité : hygiène et sécurité	87,5	12,5	0

D'abord, on a des politiques de coopération et de participation aux grandes lignes stratégiques de la région. La plupart des intervenants répondent oui aux énoncés soulignant cet aspect. Par exemple, 100 % des intervenants fait partie d'une stratégie commune de développement local. Pour une économie en transition comme celle du Vietnam, le contrôle s'avère tout a fait raisonnable. Les directives et les orientations

gouvernementales sont nécessaires pour un développement régional plus viable. Les secteurs privés, malgré leurs contributions, ont tendance à pencher vers les profits à court terme et cela peut nuire au futur, surtout à l'image de la région, à cause des concurrences malsaines pour la survie selon la loi d'élimination du marché. Ainsi, les entreprises privées comprennent très bien leurs bénéfices dans la participation aux stratégies de développement régional. Ces dernières ne pourraient pas, au retour, s'achever sans tenir compte du rôle du secteur privé qui est considéré comme un contributeur important à l'économie nationale. Selon le Ministère de planification et d'investissements du Vietnam en 2000, ce secteur (entreprises privées, entreprises autonomes, entreprises collectives) occupe 46,4 % du PIB (Ministère de planification et d'investissement).

In tourism sector, the existence of policy and planning is associated with the potential for market failure, which describes the inability to attain equilibrium between demand and supply over the long term at the macro level. This can be occur because of the unwillingness of individual businesses to undertake or contribute toward the management or marketing of the broader destination in which they are situated, since such investments will benefit their business competitors as well as themselves<sup>8</sup>. (Fennell, Buckley, & Weaver, 2001)

En ce qui concerne les politiques envers la localité, on trouve que 93,8 % des intervenants réservent une priorité pour les produits locaux, ce qui signifie leur participation dans le développement par l'entraide avec les producteurs locaux; et l'accès des gens dans la région à leurs services, qui renforce la relation entre ces intervenants et leur entourage direct. Presque tous les tours opérateurs ont des relations étroites avec les fournisseurs locaux et régionaux. Cette interaction leur permet de fournir des services de qualité avec moins de frais aux touristes et vice versa, les touristes vont faire la publicité pour les services reçus. Toutes ces opérations constituent un cercle continu dans lequel chacun des participants trouve ses intérêts.

---

<sup>8</sup> Dans le secteur de tourisme, l'existence de politique et de planification est associée avec le potentiel d'un échec du marché, qui décrit l'incapacité d'atteindre l'équilibre entre la demande et l'offre à long terme au niveau macro. Ceci peut se passer à cause de la mauvaise volonté des entreprises individuelles d'entreprendre ou de contribuer à la gestion ou le marketing de l'ensemble de la destination dans laquelle elles sont situées, puisque tels investissements feront bénéficier leurs concurrents ainsi qu'elles-mêmes. [Traduction libre]

Comme tous les intervenants sont conscients qu'ils participent à un projet écotouristique, ils ont tous une politique promouvant les produits concernant ce type de tourisme avec 93 % de « oui ». Nous avons effectué parallèlement des entrevues avec les dirigeants des intervenants à Dalat et collecté leurs dépliants et leurs brochures sur les produits écotouristiques ou de tourisme vert. Ces entrevues affirment également ce résultat du questionnaire car tous les intervenants interviewés mettent vraiment l'accent sur le développement des produits écotouristiques et s'assurent qu'ils représentent le plus possible des caractéristiques respectives.

On remarque dans cette partie du questionnaire qu'il y a peu d'intervenants (56,3 %) qui font attention aux impacts du tourisme au niveau local. 37,5 % ont répondu non et 6,3 % se considère ne pas être concerné. Les tableaux croisés ont montré que 3 sur 5 entreprises étatiques n'ont pas de programme d'études des impacts du tourisme tandis que les entreprises privées et actionnaires se montrent plus actives dans ces programmes. Donc, il faut que le projet s'intéresse plus à l'aspect de contrôle des impacts dans l'ensemble des activités sur place. Pour le moment, la direction du projet planifie de faire vérifier les impacts de l'écotourisme par un organisme indépendant et prévoit également ses propres instruments d'évaluation, d'après le directeur du projet, car une évaluation efficace peut aider les managers à changer, modifier ou supprimer les programmes ou des politiques non pertinents (Backman et al., 2001). Donc, grâce à cette évaluation objective et à temps, la direction du projet pourrait ajuster ses stratégies et ses politiques ou encore prévenir ses partenaires. La prise en compte de l'importance de l'évaluation évitera des dépenses inutiles et aidera à renforcer la relation entre les intervenants et les ressources.

La formation du personnel aux normes écotouristiques est assez négligée avec 18,8 % d'intervenants qui n'ont pas ce programme dans leurs stratégies. Deux des entreprises privées n'ont pas de politique de formation continue et approfondie pour leurs guides touristiques. Les autres entreprises comprennent l'importance de la formation du personnel en effet dans nos entrevues, ils parlent beaucoup du processus d'embauche de leurs employés. Certains tours opérateurs ont donné également un tableau des critères



pour devenir un guide écotouristique. La plupart des tours opérateurs interviewés possèdent un groupe de guides compétents et spécialisés avec au moins 2 ans d'expériences. Ils ont souligné que les guides écotouristiques sont les meilleurs et qu'ils demandaient toujours une période d'essai avant de leur permettre d'accompagner les touristes. Les tours opérateurs comprennent bien que le guide en écotourisme doit avoir non seulement des connaissances de base du guidage mais encore celles dans la biologie, la géographie et la culture locale, etc. En dehors des connaissances, le guide doit jouer différents rôles tels que supporteur pour l'apprentissage des touristes ou animateur dans les activités des groupes et autre, afin d'assurer la qualité du tour et de répondre aux attentes et aux demandes de plusieurs intervenants. Le guide des tours axés sur la nature facilite l'interaction entre les touristes et l'environnement (Weiler & Harm, 2001).

Mais si on regarde l'ensemble des énoncés, on voit que les intervenants comprennent bien l'importance de leur participation aux politiques et stratégies communes de la région tout en gardant les leurs. Ces politiques s'entraident comme ces intervenants devraient se rassembler pour trouver la langue commune. Ces interrelations entre eux et avec les autorités locales apporteront plus de bénéfices car c'est la clef de la formule « gagnant-gagnant » quand les touristes viennent nombreux et apportent plus de profits.

The development of positive relationships between people, resources and tourism is very unlikely to occur without implementation of effective policies, management strategies, and involvement of a wide range of organizations, including NGOs and, in developing areas, conservation and development assistance agencies<sup>9</sup>. (Ross & Wall, 1999a)

#### ***6.1.2.2. Entreprise envers l'environnement***

Cette partie a le plus de questions car on aborde un projet écotouristique qui devrait, en principes, assurer un degré de respect plus élevé par rapport aux autres types de projets en matière de l'environnement naturel. Il faut toujours faire en sorte de

---

<sup>9</sup> Le développement des relations positives entre l'homme, les ressources et le tourisme n'est pas facile sans la mise en oeuvre des politiques, des stratégies de gestion efficaces et l'implication de plusieurs organisations, y compris les ONG et des agences supportant la conservation et le développement dans la région. [Traduction libre]

minimiser le plus possible les risques endommageant la nature car c'est la matière première de l'écotourisme.

Tableau 20

Les intervenants envers l'environnement (n = 16)

QUESTIONS	Oui (%)	Non (%)	Ne concerne pas (%)
Participation ou moteur de projets d'éducation / sensibilisation environnementale envers les employés	87,5	12,5	0
Participation ou moteur de projets de conservation de la faune et la flore (ex. Projet de Reforestation, respect de la liberté des animaux sauvages sur le site, programmes durables en agro forestier, pêche, élevage)	81,3	18,8	0
Politique d'économie d'énergie (politique de consommation)	56,3	37,5	6,3
Utilisation des énergies alternatives	37,5	25	37,5
Mesures pour le ramassage et le recyclage des déchets	43,8	31,3	25
Mesures pour limiter la pollution de l'air (ex. Utilisation des moyens de transport responsables)	68,8	12,5	18,8
Limitation des impacts négatifs de l'accès au site (transport, infrastructures, emballages dégradables, ramassage des déchets)	81,3	18,8	0
Système de traitement des eaux usées	37,5	31,3	31,3
Réutilisation des eaux recyclées	31,3	56,3	12,5
Étude de la capacité de charge du site ou des activités (équipements, limite du nombre de visiteurs,)	81,3	12,5	6,3
Techniques et matériels de construction répondant aux normes environnementales	75	6,3	18,8
Minimisation de l'impact sur le paysage	87,5	12,5	0
Contrôle des nuisances sonores / bruit	56,3	25	18,8
Prise en compte des risques de catastrophes naturelles, incendies, pluies et inondations	81,3	12,5	6,3
Intégration des touristes à des actions de conservation (reboisement, nettoyage, soin pour les animaux, etc.) ou processus de protection	68,8	18,8	12,5

Fourniture de documentation / informations orales / conférences sur le site	56,3	31,3	12,5
Panneaux d'information sur la faune et la flore aux alentours (non dégradants)	25	50	25

La participation dans les projets de conservation ou la promotion de la conservation retient assez l'attention des intervenants avec 87,5 % et 81,3 % favorables. Certains tours opérateurs ont répondu « non » (12,5 % et 18,8 %). On peut expliquer ces résultats par le fait que certains investisseurs investissent principalement dans le domaine de distraction et d'infrastructures. En principes, les intervenants devraient suivre des normes environnementales que le Département national du Tourisme a recommandées dans le Guide d'évaluation des impacts environnementaux (T. Tran et al., 2000). Donc, il faut que la direction du projet remarque ses partenaires dans l'exécution des règlements à caractère national. Sinon, établir un code d'éthique spécifique aux intervenants constituera une solution active. Nous avons posé la question sur les politiques pour l'environnement dans les entrevues et les directeurs des tours opérateurs et de la direction générale du projet ont souligné l'importance de la protection des ressources naturelles. Ils ont bien compris le rôle décisif de l'environnement. Selon la direction du projet, en ce moment, les infrastructures sur le site ne sont pas encore prêtes pour recevoir un grand nombre de touristes, donc ils n'ont pas encore fait la publicité pour le site sur les médias. Les tours opérateurs ont justifié leur participation dans la conservation dans leurs dépliants. Par exemple, ils utilisent les tonneaux recyclés au lieu des bouteilles plastiques pour apporter de l'eau potable pendant le tour sur le site (Dalat Holidays). Ou encore, ils encouragent l'esprit de conservation de la part des touristes « Do you have an eco-idea ? Share a usable idea with us for a \$1 discount on your trip – together we can protect mother earth! » (Dalat holidays). On ne peut pas avoir des actions pareilles sans déterminer les politiques convenables.

negative environmental impacts can only be minimised if successful planning, management, funding, and support (political, national, and local) strategies are implemented.<sup>10</sup> (Hvenegaard, 1994)

Or, les actions qui prouvent cette participation semblent moins appréciées. Si l'on regarde de façon plus générale le tableau des résultats de la deuxième section du questionnaire, on trouve qu'il y a une attention moins importante envers l'environnement naturel des intervenants. Moins de 50 % des intervenants utilisent des énergies alternatives et ont des mesures pour le traitement de déchets et des eaux usées ainsi que l'utilisation des eaux recyclées ou aménagent des panneaux d'information sur la faune et la flore aux alentours. Pourtant, ces éléments jouent un rôle crucial dans le développement durable de l'écotourisme (OMT & PNUE, 2002). On remarque que les intervenants n'ont pas encore la conscience d'utiliser les eaux recyclées (56,3 % non) tandis que l'eau constitue un des facteurs d'attraction principaux du site avec le lac. Bientôt la construction des auberges, des hôtels et des établissements de tourisme de santé, de détente devrait tenir compte de ce détail.

Le nombre des intervenants se considérant ne pas être concernés dans l'utilisation des énergies alternatives (37,5 %) et le traitement des eaux usées (31,3 %) méritent une attention particulière de la direction du projet car ce sont des pratiques nécessaires pour un site écotouristique et même pour un site qui s'oriente vers le tourisme durable. Les énergies et l'eau constituent des ressources non renouvelables et jouent un rôle extrêmement important dans l'équilibre écologique. En gros, l'aspect des pratiques environnementales (recyclage, réutilisation) chez des intervenants est encore faible et demande plus de contributions dans l'avenir.

Les intervenants par contre prennent conscience que la capacité de charge doit être bien étudiée s'ils veulent rentabiliser à long terme leurs affaires. « En effet, la planification touristique peut retirer de nombreux bénéfices dans la détermination de la capacité de support d'un site puisque cette dernière fournit des indications sur les limites

---

<sup>10</sup> Les impacts environnementaux négatifs ne peuvent être minimisés que si les stratégies de planification, de management, de développement des fonds et de support (au niveau politique, national et régional) sont implantées. [Traduction libre]

et les restrictions du développement touristique. De plus, le respect de la capacité de support permet de maintenir ou de bonifier la satisfaction des visiteurs en plus d'assurer la préservation de l'environnement visité » (Barabé, 2003a). Le projet écrit (Département de planification et d'investissement de la province Lam Dong, 2003) a également calculé le nombre maximal que le site pourrait recevoir jusqu'à 2020. Selon les prévisions, le nombre total des touristes venant sur le site du lac Tuyen lam serait de 1 million dont 180.000 touristes étrangers, 800.000 touristes domestiques, 10.000 touristes provinciaux et 10.000 touristes locaux. Ce nombre est tout à fait acceptable car « une personne requiert généralement 1 m<sup>2</sup> d'espace horizontal pour se déplacer librement » (Barabé, 2003a). La superficie totale du site est de 2799 hectares (Département de planification et d'investissement de la province Lam Dong, 2003).

Quelques détails techniques concernant le déploiement du projet ont été pris en compte aussi : 75 % des entreprises utilisent les techniques et les matériaux de construction convenables à l'environnement naturel. Il faut noter que parmi 16 intervenants, il y a déjà 5 tours opérateurs qui n'investissent pas dans la construction des infrastructures ou des services sur place. On voit bien que 18,8 % des intervenants ne sont pas concernés par cet aspect requis. Pourtant, 25 % ont dit « non » et 18,8 % se sont considérés ne pas être concernés dans le contrôle des nuisances sonores. Seuls 56,3 % ont prévu des mesures pour limiter les bruits sur le site. Le bruit est aussi une des questions à améliorer dans le projet puisque une partie du site est le lieu d'habitation des oiseaux et cette négligence de la part des intervenants pourrait causer des effets négatifs à cette ressource très précieuse du site. Les résultats semblables dans la limitation de la pollution de l'air montrent également une prise de conscience moins importante chez les intervenants (68,8 % oui, 12,5 % non et 18,8 % ne concerne pas).

Ce n'est pas que les intervenants ne mettent pas d'attention aux actions concrètes. En effet, 81,3 % des intervenants font des efforts pour limiter les impacts négatifs causés par l'accès des touristes au site et 87,5 % minimisent les impacts sur le paysage. Les incidents possibles sont aussi prévus par ces intervenants avec 81,3 % de oui. Par contre, ces opérations ou ces travaux concernent seulement le plan à court terme du projet. Ceci

démontre une légèreté de la part des gestionnaires du projet et des intervenants. On peut expliquer ce phénomène par le fait que la plupart des intervenants sont des entreprises privées et qui n'ont pas assez de temps et d'argent pour suivre de près tous les principes du développement durable de l'écotourisme pur. Ils ne peuvent faire que leur possible. Pourtant, ils sont prêts à participer aux programmes organisés par la direction générale du projet, celle-ci est en train de construire un réseautage avec l'Université de Dalat et quelques autres centres de recherche locaux dans le but d'avoir une gestion plus efficace des impacts. « Analysis of biodiversity impacts of tourism and the monitoring of such impacts will be a cost intensive process dependent on the participation of institutions that are willing to work in cooperation with donor projects »<sup>11</sup> (Wood, 2005). Le donateur dans ce cas est l'État, qui investisse dans les infrastructures et qui mène la gestion dans l'ensemble du projet.

Concernant l'aspect d'éducation pour les touristes comme la fourniture de documentation sur le site (soit 56,3 % oui et 31,3 % non), l'intégration des touristes à des actions de conservation ou de processus de protection (soit 68,6 % oui et 18,8 % non), il y a moins d'intervenants qui s'y engagent. D'une part, ce ne sont pas tous les intervenants qui ont des contacts directs avec des touristes, d'autre part, c'est la période d'investissement du projet. Toutefois, il vaut mieux y penser stratégiquement avant d'entamer l'affaire. C'est une chose à remarquer pour les gestionnaires du projet et surtout pour les décideurs.

En analysant les entrevues et les documents fournis par les tours opérateurs, nous trouvons que l'aspect d'éducation environnementale aux touristes retient leur attention. La preuve est que les tours opérateurs soulignent beaucoup les qualités des guides écotouristiques. Quelques tours opérateurs ont mis en place des tours dans lesquels les touristes ont la possibilité de reboiser les régions érodées ou de ramasser des déchets sur

---

<sup>11</sup> L'analyse des impacts du tourisme sur la biodiversité et le monitoring de ces impacts deviendront un processus coûteux dépendamment de la participation des institutions qui sont prêtes à travailler en collaboration avec des projets des donateurs. [Traduction libre]

les pistes. Selon eux, les touristes ont bien apprécié ces expériences et ont suggéré des retours pour voir les résultats de leurs contributions.

Dans l'ensemble, si on aborde des interrelations entre les intervenants et les ressources, on voit bien que dans cette période embryonnaire de l'écotourisme, les intervenants ne contribuent pas beaucoup aux ressources tandis que les ressources leur apportent des bénéfices réelles. Cette relation inégale commence à s'équilibrer avec des politiques et des stratégies des intervenants questionnés mais cet effort devrait être plus encouragé et devenir un moteur de conservation viable et bénéfique.

### ***6.1.2.3. Impacts et politiques envers la population locale***

Dans cette section, nous discutons des interrelations entre les intervenants et les communautés locales. Les politiques envers les résidents locaux reflètent la vision des gestionnaires en écotourisme car une des caractéristiques marquantes de ce type de tourisme est l'implication des habitants locaux dans le développement écotouristique. Les aspects abordés s'installent principalement dans l'exploitation des ressources locales comme les ressources humaines, culturelles et artisanales.

Dans l'ensemble, les résultats dans cette section du questionnaire sont plus élevés que celle dans la partie précédente et plus ou moins comme dans la première section. Ce qui veut dire que les intervenants sont plus conscients des relations avec les communautés locales qu'avec les ressources.

En ce qui concerne l'utilisation des ressources humaines locales, 75 % des intervenants possèdent une politique d'embauche locale et 81,3 % embauchent les employés de gestion principalement dans la localité. Ces résultats sont justifiés par les entretiens effectués auprès des intervenants. La direction du projet demande à tous les investisseurs d'avoir une politique d'embauche pour les résidents locaux. Cet organisme a tout un programme de formation et d'utilisation des habitants autour du site. Les métiers privilégiés sont guide, batelier, gardien de forêt, jardinier, employé d'hôtel, etc. À l'heure actuelle, 100 % des gardiens de forêts sont des résidents sur place (Direction

du projet). Les autorités locales espèrent que ce projet de développement touristique pourrait apporter un grand nombre d'emplois pour les habitants.

Tableau 21

Impacts et politiques envers la population locale (n = 16)

QUESTIONS	Oui (%)	Non (%)	Ne concerne pas (%)
Politique d'embauche locale	75	25	0
Majorité des employés gestion/encadrement locaux	81,3	18,8	0
Formation / promotion des techniques locales	56,3	18,8	25
Priorité aux fournisseurs de biens et services locaux	81,3	6,3	12,5
Promotion et vente des métiers artisanaux locaux	68,8	31,3	0
Aide à la formation (guides, artisans, arts et culture, autres)	50	43,8	6,3
Politique de promotion pour la participation active des femmes	56,3	43,8	0
Rapport aux niveaux des salaires minimums nationaux ou des standards dans le secteur	93,8	6,3	0
Organisation de manifestations culturelles (art et culture locale)	50	37,5	12,5
Renforcement des groupes culturels locaux (formation, organisation, appui à la formation/gestion)	62,5	25	12,5
Mécanismes / espaces d'échanges locaux / touristes (visites de maisons / familles, espaces de rencontre)	68,8	31,3	0

En ce moment, les habitants sont pour la plupart des agriculteurs avec une base d'éducation moins élevée. Phuong Nam tour organise souvent des tours dans les villages ethniques, ce qui aide les habitants appartenant aux ethnies minoritaires à augmenter leurs revenus et à diversifier leurs métiers. Jusqu'à récemment, leur vie était basée principalement sur les activités comme agriculture, chasse, pêche, ramassage de bois, etc. Avec l'implication de l'écotourisme sur leur territoire, ils auront plus d'opportunités d'enrichir leur vie et en même temps de gérer de façon plus viable les ressources



naturelles qu'ils disposent sans les appauvrir. Sinon, « Local people may become opponents of tourism and undermine its operation »<sup>12</sup> (Ross & Wall, 1999a).

Les techniques locales et les métiers artisanaux sont moins privilégiés que les fournisseurs locaux (56,3 % et 68,6 % contre 81,3 %). Une chose à remarquer est que 31,3 % des intervenants ne s'intéressent pas à la promotion et à la vente des métiers artisanaux et que 25 % se sont considérés ne pas être concernés dans la formation et la promotion des techniques locales. Les visites sur place nous fournissent une réalité. En effet, beaucoup d'habitants veulent élargir leurs métiers artisanaux tels que le tricot, confiturier, broderie ou jardinier. Les gestionnaires du projet y pensent également car Dalat est une ville où se développent beaucoup de métiers artisanaux. Ces produits sont vendus comme souvenirs aux touristes et constituent un des avantages qui attirent les touristes et la distinguent avec d'autres villes.

Seul 50 % des intervenants s'engagent à aider les communautés dans la formation des guides, des artisans locaux tandis que 43,8 % disent non. Les intervenants ne portent pas beaucoup d'attention à la participation des femmes dans leurs affaires (56,3 % oui et 43,8 % non). Le dirigeant d'un tour opérateur nous a mentionné les conditions de santé car dans son agence de voyage, les employés devraient être polyvalents, ils peuvent travailler comme un agent au bureau et comme un guide touristique quand nécessaire. Son entreprise est encore petite et doit faire face à la concurrence donc il devrait privilégier les hommes. Par exemple, les hommes peuvent accompagner des tours de longue durée, explique-t-il. Par contre, 93,7 % des intervenants s'intéressent au rapport entre le niveau du salaire minimum en comparaison avec celui standard dans le secteur. Cela prouve que le revenu apporté par le tourisme est bien distribué et reste une grande partie dans la région. Au moment de l'étude, on trouve que 75 % des intervenants sont d'origine de Dalat. De plus, les tours opérateurs interviewés embauchent des locaux et de cette façon contribuent également à la génération équitable des revenus. Les locaux travaillent à toutes les positions dans les établissements. Une fois les affaires se montrent

---

<sup>12</sup> Les populations locales peuvent devenir des adversaires de tourisme et minent son opération.  
[Traduction libre]

rentables, les intervenants cherchent à réinvestir pour attirer plus de touristes, ce qui mène au développement d'un consortium d'entreprises dans la région. C'est la multiplication des revenus dans tous les domaines concernés comme l'hébergement, la vente des souvenirs, les métiers artisanaux, les fournisseurs, les producteurs, etc. Cette réaction en chaîne poussera l'économie locale et conduira au développement régional, le but ultérieur de la province.

Quant aux activités culturelles, il paraît qu'il y a moins d'intervenants qui veulent les renforcer. Par exemple, pour l'organisation des manifestations culturelles, seulement 50 % des intervenants sont d'accord. À Dalat, il y a plusieurs ethnies minoritaires et chacune possède une culture différente. Cette diversité culturelle devrait être développée et encouragée non seulement par les autorités locales mais également par le secteur privé. Ce caractère particulier mérite une meilleure attention car les écotouristes étrangers potentiels le considéreront comme un élément original des écotours. Et ces activités de l'écotourisme contribuent à rehausser l'appréciation interculturelle pour les communautés d'accueil et les touristes et par la suite peut renforcer la fierté des résidents locaux de leur héritage culturel (Ross & Wall, 1999a). Il faut ajouter également la réputation du site avec l'existence de la pagode, grâce à laquelle le site possède un caractère plus original. En plus, la pagode est un lieu ayant une signification sacrée pour les vietnamiens, donc contribue activement aux activités de conservation et de restauration des ressources naturelles.

#### ***6.1.2.4. Politiques envers les touristes***

On peut dire que les scores dans cette section (Tableau 22) sont les plus homogènes et très élevés. C'est une chose facile à comprendre parce que les touristes sont leur clientèle, leur source de revenu, donc ils ne peuvent pas les sous-estimer. Les énoncés portent principalement sur les relations directes entre les intervenants et les touristes.

Tableau 22

Politiques envers les touristes (n = 16)

<b>QUESTIONS</b>	<b>Oui (%)</b>	<b>Non (%)</b>	<b>Ne concerne pas (%)</b>
Documentation substantielle fournie (envoyée) sur le site naturel et ses caractéristiques	62,5	25	12,5
Présentation de règles, d'un code de conduite ou d'éthique (écrit ou parlé - avant le voyage ou à l'arrivée)	87,5	6,3	6,3
Personnel disponible apte à délivrer l'information appropriée à l'écotourisme	81,3	18,8	0
Mécanismes d'analyse et/ou intégration des doléances, commentaires et suggestions des touristes	93,8	6,3	0
Mise en place de systèmes d'actions sociales par les visiteurs (dons, apports en nature, supports à la conservation environnementale, travail social, etc.)	68,8	25	6,3
Ateliers d'apprentissage et d'immersion dans la culture locale réservés aux touristes	81,3	12,5	6,3

Les documents présentant l'écosystème sur place ne sont pas très riches puisqu'il y a seulement 62,5 % des intervenants s'y intéressent. Pourtant, l'interprétation est un aspect qui caractérise l'écotourisme et le différencie avec le tourisme d'aventure par exemple (Lequin, 2001). Au cours des visites des tours opérateurs et le site, nous avons constaté que les principales sources de documents sont des dépliants. À l'entrée du site se trouve une salle où les photos de fleurs, de paysages et d'animaux et où les maquettes des zones du site sont exposées.

Un autre aspect moins estimé par les intervenants est la mise en place des actions pour les touristes. Seul 68,8 % d'entre eux organisent des activités où les visiteurs participent ou contribuent directement à la conservation. Ce fait traduit une relation moins attachée entre les visiteurs et les ressources.

Cependant, on trouve que l'aspect de l'éducation et de l'interprétation auprès des touristes sont pris en considération avec 87,5 % des intervenants qui appliquent les règles et les codes de conduite ou d'éthique et 82,3 % disposent du personnel qui peut distribuer de l'information appropriée à l'écotourisme. Ce fait affirme leur prise de conscience dans la concrétisation des principes de l'écotourisme durable et contribue à l'éducation du respect de l'environnement chez les touristes qui comprennent que l'expérience écotouristique est autant significative pour engendrer une connexion intellectuelle, émotionnelle et même spirituelle entre l'homme et le milieu que pour faire une expérience physique en contact avec la terre et l'eau. Donc, la clef pour établir ces liens entre l'homme et le milieu est l'interprétation (Weiler & Harm, 2001). C'est aussi la raison pour laquelle, les tours opérateurs mettent l'accent sur l'embauche des guides qui ont des qualifications pertinentes sur le contact entre les touristes et l'environnement ainsi que la culture locale. Ils essaient également de varier leurs services en organisant des ateliers d'échanges culturels entre les résidents locaux et les touristes. Ils participent activement au développement des relations entre des visiteurs et des habitants locaux (81,3 % oui). Certains tours opérateurs soulignent ce caractère dans leurs tours et demandent des expériences très variées dans le domaine des cultures locales et de la faune et la flore endémiques chez les guides écotouristiques. Par contre, un petit tour opérateur nous a surpris avec la préférence des groupes de touristes étrangers par rapport aux visiteurs vietnamiens car avec ces derniers, les guides devraient bien connaître la région.

Dans la relation avec les touristes, les intervenants apportent une attention particulière à leurs opinions car celles-ci peuvent les aider dans l'amélioration de leurs produits et services. 93,8 % des intervenants ont des méthodes pour enregistrer et analyser des commentaires et des suggestions des visiteurs.

### **6.1.3. Conclusion**

Après avoir vu les résultats détaillés du questionnaire des entretiens auprès des intervenants et, on peut conclure que :

- Les scores sont très élevés, surtout dans la partie portant sur l'établissement et ses politiques. La partie qui a le moins de réponses « oui » est celles des intervenants envers l'environnement.
- Les énoncés abordant les actions ont reçus moins de réponses « oui » que les énoncés qui sont reliés aux politiques.
- Les intervenants se montrent très coopératifs en ce qui concerne les politiques, les stratégies du local et surtout pour la promotion de l'écotourisme avec une unanimité total (100 % oui).
- Il y a peu d'intervenants qui appliquent les pratiques responsables à l'environnement comme le traitement des eaux usées, utilisation des énergies alternatives ou réutilisation des eaux recyclées, etc.
- La diffusion des informations semble négligée.
- La participation des femmes est moins encouragée dans le projet.
- Les intervenants ne payent pas beaucoup d'attention à la conservation et à la promotion des activités traditionnelles.
- Envers les touristes, les intervenants commencent à mettre l'accent sur la qualité des guides, la sensibilisation d'une éthique environnementale et surtout sur le service à la clientèle. Pourtant, les activités qui promettent la contribution à la conservation chez des touristes ne reçoivent pas une attention méritante.

Ainsi, les intervenants s'impliquent dans le projet mais dans une attitude moins responsable pour les ressources. Même s'ils font du marketing pour les produits écotouristiques, il nous semble qu'ils abusent du terme pour attirer l'attention des touristes. On peut également découvrir que leurs politiques envers les communautés locales ne sont pas mises en évidence comme les principes du développement durable et l'écotourisme l'encouragent.

## **6.2. DU CÔTÉ DES RÉSIDENTS LOCAUX**

En écotourisme, les communautés locales sont considérées non seulement comme un acteur clé pour assurer dans le développement mais encore comme le protecteur le plus efficace des ressources naturelles et culturelles. Dans cette partie, nous allons voir les rôles des communautés dans le projet.

### **6.2.1. Le profil des locaux**

La collecte des opinions des résidents a rencontré quelques difficultés concernant l'administration du questionnaire. Au début nous avons prévu la méthode d'échantillonnage par grappes pour deux communautés 3 et 4 autour du site. À cause des conflits nés de la politique de dédommagement des terrains dans le processus d'évacuation des familles qui habitent ou font des activités agricoles sur le site, nous devions ajuster le nombre de sujets préchoisi pour chaque communauté. Au final 80 copies ont été complétées ce qui forme notre échantillon. Le profil des communautés est présenté dans le Tableau 23.

Au cours de la révision des copies admissibles, nous les avons divisées en 3 groupes : communauté 3, communauté 4 et les autres communautés. Car notre population visée se compose des familles qui habitent, ont des terrains ou travaillent dans les zones ayant des contacts avec le projet (le site et ses alentours). Les résultats montrent que la plupart des répondants habitent sur le site, il n'y en a que 12 qui viennent des autres communautés de la ville. La communauté 3 occupe 65 % de l'échantillon, ce qui coïncide avec le fait que les zones qui ont plus de contact avec le tourisme se situent principalement dans le territoire de la communauté 3 comme l'entrée au site, la pagode, la route interne vers le mont PinHatt, la chute Datanla (voir la carte du site). Le flux de touristes qui passent dans ces zones entraîne une plus grande concentration des habitants locaux qui non seulement exercent les métiers d'agriculture mais encore fournissent des services de façon spontanée aux demandes des touristes comme la vente des produits locaux (fleurs, fruits, plans de bonzaï, etc.), des objets

artisanaux, etc. Donc, la modification de l'échantillonnage n'influence pas le résultat obtenu.

Tableau 23

Le profil des répondants des communautés locales (n = 80)

Caractéristiques	Résultats	
Communauté	3 :	52 (65 %)
	4 :	16 (20 %)
	Autres :	12 (1; 2; 6; 8; 9; 10; 11; Village Ga) (15 %)
Ethnie	Kinh :	78 (97,2 %)
	K'Ho :	2 (2,5 %)
Âge	Moyenne :	39,74 (Minimum : 20      Maximum : 72)
Sexe	Homme :	44 (55 %)
	Femme :	36 (45 %)
Éducation	Primaire :	4 (5 %)      Secondaire : 27 (33,8 %)
	Lycée :	40 (50 %)      Collège : 3 (3,8 %)
	Université :	6 (7,5 %)
	Profession	
	Agriculteur (35); Commerçant (14); Employé (9); Vendeur + Artisan (7); Chauffeur (3); Batelier (3); chercheur (1); Serveur (1) Femme de ménage (2); Étudiant (1); Gestionnaire des bateaux (1)	

Il y a deux ethnies qui sont sur le site : Kinh et K'Ho. 97,5 % des répondants sont des Kinh, l'ethnie principale du Vietnam. Même s'il y a 54 ethnies qui cohabitent au Vietnam, 97 % de la population sont des Kinh. Les K'Ho (2,5%) habitent au Village Ga, un village où viennent souvent les touristes.

L'âge moyen du groupe est de 39,7 ans. L'âge minimum est 20 ans et l'âge maximum est 72 ans. L'amplitude de l'âge est donc assez grande. Cette réalité peut introduire la divergence des réponses car la vision ainsi que l'expérience et l'esprit d'ouverture des répondants se diffèrent selon l'âge. Il faut remarquer qu'il y a beaucoup de jeunes familles dans la région, à cause d'une part de l'accroissance de la population de la ville et d'autre part de l'afflux des immigrants venant du Nord du Vietnam.

Concernant le sexe des répondants, 55 % sont des hommes et 45 % des femmes. Malgré que l'homme joue souvent le rôle du chef de famille, la participation de la

femme est relativement active car l'homme devrait travailler en dehors de la région. Ainsi les femmes dans ces cas, occupent une place plus importante. En plus, il existe plusieurs services comme la vente des souvenirs, la restauration, les métiers artisanaux (le tricot, la broderie, etc.) dans lesquels les femmes sont beaucoup plus appropriées.

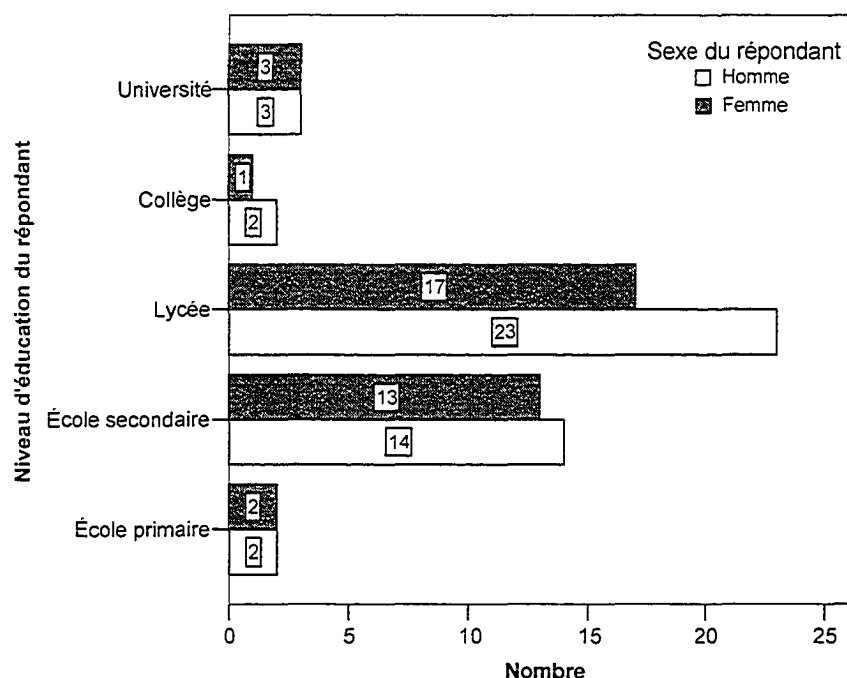


Figure 3. Niveau d'éducation des résidents selon le sexe (n = 80)

En général le niveau d'éducation des répondants n'est pas très haut (Direction du projet). 3,5 % et 7,5 % ont une formation de collège et d'université par rapport à 5 % école primaire et 33,8 % école secondaire. 50 % des répondants ont passé le lycée. Les tableaux croisés montrent que les hommes et les femmes ont le même niveau d'éducation (Figure 3). Par contre, si l'on compare les groupes de communautés (Figure 4), le niveau de formation des répondants dans le groupe des autres communautés est supérieur à celui des deux communautés 3 et 4. Ce qui veut dire que le niveau de formation de la plupart des gens sur le site est inférieur à celui de la ville en général. Une



étude de la Direction du projet montre le même résultat (Bilan annuel de la Direction du projet 2004).

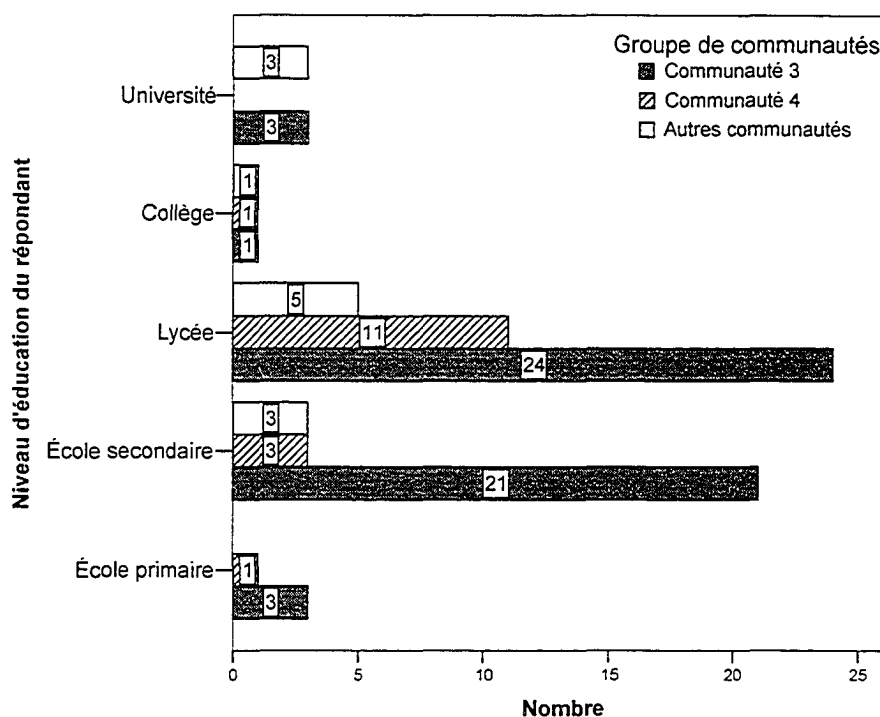


Figure 4. Niveau d'éducation selon les groupes de communautés (n = 80)

Le métier le plus exercé dans la région du site est agriculteur avec 43,5 %. Vient ensuite les professions en lien avec le tourisme (35 %) comme les commerçants, les vendeuses de souvenirs, les artisans, les bateliers. Les employés d'État, seulement 11,2 % travaillent principalement pour le site comme pour la Direction du projet ou pour le service de garde des forêts. Il y a même un gestionnaire des bateaux sur place. Le groupe des autres professions sont les étudiants qui travaillent à temps partiel, des retraités, des femmes de ménages. On voit la répartition des professions dans la Figure 5 suivante. Il faut noter également que certaines personnes occupent plusieurs métiers. Par exemple, les femmes qui travaillent comme vendeuses, exercent en même temps un des métiers artisanaux tels que le tricot ou la broderie, les métiers traditionnels de la région. Les

analyses plus en détail montrent qu'il y a 6,3 % des répondants qui sont au chômage (Tableau 24).

Tableau 24

Types de profession des répondants (n = 80)

Type de profession	Fréquence	Pourcentage valide	Pourcentage Cumulatif
Travail à temps partiel	6	7,5	7,5
Travail à plein temps	61	76,3	83,8
Travaux ménagers	4	5,0	88,8
Étudiant(e)	1	1,3	90,0
À la retraite	3	3,8	93,8
Au chômage	5	6,3	100,0
Total	80	100,0	

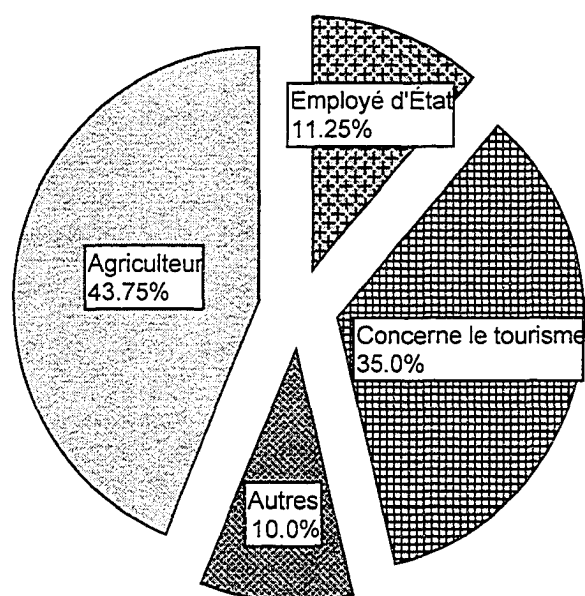


Figure 5. Profession des répondants résidents (n = 80)

La direction du projet prévoit de mettre en place un projet de formation des résidents locaux pour qu'ils travaillent dans le domaine du tourisme et surtout pour les entreprises qui investissent au site. Les métiers privilégiés sont les guides, les bateliers, les jardiniers, les gardiens de forêts, les artisans, le personnel dans les hôtels, les restaurants. La transformation des professions est aussi dans la politique des autorités locales car Dalat est une ville touristique et pour le moment, il manque de personnel professionnel et compétent dans le domaine du tourisme. Le projet de formation reflète une vision à long terme de la Direction du projet, car la participation des communautés locales dans le fonctionnement de l'écotourisme assure le développement non seulement de l'écotourisme mais aussi de la localité.

Les énoncés ont été choisis du questionnaire d'une étude comparative dans un projet de région de conservation au Népal pour évaluer l'écotourisme (Nyaupane & Thapa, 2004) et traduits en vietnamien pour l'administration aux résidents locaux. Les énoncés sont assez simple et portent sur les impacts (négatifs et positifs) possibles de l'écotourisme sur la région. Le test de consistance interne d'alpha de Cronbach ( $\alpha = 0.8198$ ) valide la fiabilité de l'instrument dans le contexte du Vietnam même si nous n'avons pas réappliqué tout le contenu du questionnaire préliminaire à cause de sa longueur. Nous avons repéré les éléments qui coïncident avec les principes de l'écotourisme et qui répondent aux indicateurs de l'écotourisme durable que nous avons choisis pour le projet.

### **6.2.2. Impacts environnementaux**

Si l'on regarde la moyenne des impacts environnementaux, on voit que les résidents locaux ne trouvent pas beaucoup d'impacts positifs ainsi que négatifs du tourisme sur les ressources naturelles du site. Les analyses de fréquence de la variable impacts environnementaux montrent que 21,3 % sont en désaccords avec le fait que le tourisme a des impacts sur l'environnement. 16,4 % reconnaissent les influences du tourisme sur l'environnement, positives et négatives. Il existe un grand pourcentage (62,3 %) des résidents locaux qui donnent une réponse neutre. Ce qui signifie soit une

méconnaissance, soit une indifférence des résidents envers leur environnement naturel. On va analyser plus en détail chaque énoncé.

Tableau 25

Opinion des résidents locaux sur les impacts environnementaux du tourisme (n = 80)

QUESTIONS	Moyenne (nombre)	1	2	3	4	5
<b>Impacts environnementaux</b>	<b>3,37 (80)</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
Le trekking cause l'érosion du sol sur le site	2,51 (80)	17,5	40	18,8	21,3	2,5
Le comportement de la faune et de la flore a changé en raison des activités des touristes	3,45 (80)	2,5	17,5	23,8	45	11,3
Les développements du tourisme (hôtel, terrain de camping, golf) ne conviennent pas au caractère naturel du site	2,80 (80)	16,3	32,5	18,8	20	12,5
Le tourisme soutient la conservation des forêts dans cette région	3,61 (80)	7,5	12,5	2,5	58,8	16,3
Le tourisme a amélioré le système sanitaire, la qualité de l'eau et le traitement des déchets solides dans cette région	3,32 (78)	10,3	20,5	10,3	44,9	14,1
Le tourisme a augmenté prise de conscience sur l'écologie	3,76 (80)	8,8	7,5	3,8	58,8	21,3
Les hôtels sur le site utilisent des sources d'énergie alternatives au lieu du bois pour cuisiner et se chauffer	3,74 (80)	10	6,3	7,5	52,5	23,8
Le tourisme a augmenté le soutien pour la conservation parmi la population locale de la région	3,73 (80)	8,8	8,8	5	56,3	21,3

Note : 1 = Tout à fait en désaccord; 2 = En désaccord; 3 = Neutre; 4 = D'accord; 5 = Tout à fait d'accord.

Les répondants ne trouvent pas beaucoup d'impacts négatifs du tourisme sur l'environnement. Par exemple, il n'y a que 23,8 % des répondants qui sont d'accord ou tout à fait d'accord sur l'érosion du sol causée par le trekking tandis que 57,5 % sont en désaccord (désaccord et tout à fait en désaccord). Ce jugement de la part des résidents

locaux montre que les activités écotouristiques existantes sur le site jusqu'à ce moment n'affectent pas beaucoup le milieu naturel dans lequel elles ont été organisées de façon moins consciente et libre par les tours opérateurs privés. Pourtant, il faut remarquer qu'il y a un pourcentage assez important (18,8 %) des répondants indécis ou neutres. Ainsi, on peut dire que le tourisme influence dans une certaine mesure l'environnement naturel. Cette influence a été affirmée dans le deuxième énoncé. 56,3 % (45 % d'accord et 11,3 % tout à fait d'accord) des répondants trouvent que les activités des touristes ont fait changer le comportement de la faune et de la flore dans la région. Au cours de la collecte des copies du questionnaire, quelques répondants nous ont dit qu'avant, les animaux sauvages, comme le cerf, venaient dans leur jardin tandis que depuis l'arrivée des touristes, on ne les voyait plus. La réalité que plusieurs résidents sont venus dernièrement s'installer dans la région du site reflète le résultat de 23,8 % qui répondent « neutre ». Malgré qu'il n'y ait pas de grosse différence entre les pors et les contres, on ne peut pas nier les changements dans l'environnement naturel du site reconnus par les résidents locaux. Heureusement, le site est dans la phase de développement des infrastructures donc tous ces inconvénients peuvent être contrôlés avec les politiques et des mesures concrètes. En fait, il existe des critères environnementaux que tout projet doit engager et planifier de respecter s'il veut être accepté par les décideurs.

Le tourisme a apporté des impacts relativement bénéfiques à la population locale dans les services sanitaires, la qualité de l'eau et le traitement des déchets même si ceux-ci ne sont pas très marquants. 59 % des répondants sont d'accord et tout à fait d'accord avec cet énoncé. Avec le niveau de développement du site actuel, il est difficile de répondre à tous les besoins des résidents locaux. Mais on peut toujours espérer une meilleure amélioration grâce au développement du projet.

Concernant le développement touristique sur le site, à part quelques maisons sur pilotis et le quai de bateaux, quelques boutiques de souvenirs, les sentiers naturellement formés, un petit terrain de camping, le site reste toujours dans son état peu ou pas perturbé. En conséquence, 20 % (d'accord) et 12,5 % (tout à fait d'accord) des répondants trouvent que ces développements ne correspondent pas au milieu naturel du

site. Sachant que dans le grand projet, il y a une partie du site qui sera réservée à la construction d'un golf et que les résidents locaux se montrent contre ce choix des autorités locales. 48,8 % trouvent que le développement du tourisme est convenable avec la nature du territoire. Les observations sur place nous permettent de confirmer ce résultat. Les maisons sont pour la plupart en bois, avec le toit en paille ou en feuilles. L'architecture est typiquement de la région avec des toits plus montés et aigus. C'est aussi l'orientation de la Direction du projet car l'utilisation des matériaux locaux et l'architecture typique apporteront au site des originalités que les visiteurs apprécieront. La seule chose à voir est qu'il faut assurer la qualité, la sécurité et la durabilité de ces constructions.

On peut trouver dans le tableau des impacts environnementaux que les résidents reconnaissent les impacts positifs du tourisme sur les ressources locales. 75,1 % des répondants sont d'accord et tout à fait d'accord que le tourisme soutient la conservation des forêts. Les répondants ont également reconnu que le tourisme aide à augmenter la conscience de l'importance de l'écologie avec 80,1 % d'accord et tout à fait d'accord. Cette conscience ne s'arrêtait pas aux pensées, elle a été transformée en actions. 76,3 % des répondants confirment le fait que les établissements (les hôtels, les restaurants) dans la région utilisent d'autres sources d'énergies comme le gaz pour remplacer le bois. La contribution à la conservation de la population locale a été augmentée grâce au tourisme (77,6 % d'accord et tout à fait d'accord).

Ces résultats coïncident non seulement avec les principes les plus importants de l'écotourisme (Wood et al., 2002) mais également avec le résultat du questionnaire auprès des intervenants.

En général, on trouve que le tourisme emmène moins d'impacts négatifs que positifs à l'environnement du site. Les influences positives qu'il faut mentionner sont le soutien à la conservation des forêts, l'utilisation des énergies alternatives des établissements sur le site et l'augmentation de la conscience de conservation auprès de la population locale. On peut dire que le choix de développement de l'écotourisme est

vraiment pertinent et obtiennent des soutiens positifs des communautés locales. Malgré certains impacts négatifs comme le changement dans le comportement des espèces naturelles, l'érosion du sol ou l'inadéquat dans les infrastructures, les résidents locaux reconnaissent les efforts du projet dans le développement de l'écotourisme. Pourtant, on doit constater que les répondants se montrent moins intéressés à certains aspects concernant les ressources locales. Il est probable que la limitation dans les connaissances ainsi que l'indifférence les empêchent de donner une opinion plus tranchée. Ainsi, la relation des communautés envers les ressources demeure moins développée.

### **6.2.3. Impacts économiques**

En observant les résultats dans le Tableau 26, on trouve que le score est plus élevé par rapport aux résultats des impacts environnementaux, ce qui veut dire que le tourisme a plus d'impacts sur le plan économique. L'examen détaillé de chaque énoncé nous permettra de mieux connaître si le tourisme affecte négativement ou aide l'économie locale.

Selon les répondants, le tourisme a fait augmenter non seulement le coût de la vie dans la région avec 80 % de pour (d'accord et tout à fait d'accord) mais également le coût de la main-d'oeuvre (53,2 % d'accord et 15,2 % tout à fait d'accord). Cependant, ils trouvent que le coût de la vie est plus élevé que le coût de la main-d'oeuvre (11,3 % par rapport à 19 % désaccord). Ainsi, le tourisme apporte des bénéfices limités à la population locale. En plus, le tourisme entraîne des coûts supplémentaires tels que la collecte des ordures, l'entretien des sentiers aux résidents locaux (48,8 % d'accord et 22,3 % tout à fait d'accord). Ces limites sont tout à fait acceptables car l'écotourisme demeure à son premier stade de développement, donc n'est pas encore un produit mature qui peut apporter beaucoup de profits. En dehors, il faut considérer les attentes des résidents locaux qui sont parfois supérieures. Ces mêmes résidents sont aussi impatients envers le développement touristique dans la région.

En ce qui concerne le revenu des emplois en tourisme, 54,5 % des répondants ne le trouvent pas inférieur à celui des autres types d'emplois par exemple dans l'agriculture.

Les autorités locales ont reconnu cet avantage et lance une politique de transformation de la structure des professions dans la région. Le manque de personnel compétent dans le domaine touristique constitue une faiblesse du tourisme locale. Les autorités ont fait des efforts mais il faut une attention plus importante. 59,5 % (d'accord et tout à fait d'accord) des répondants trouvent qu'il y a des formations réservées à la population locale en ce qui concerne les compétences professionnelles en tourisme. Cependant, beaucoup d'autres d'entre eux ne le trouvent pas. Ce travail mérite une attention plus particulière de la part des autorités locales. La Direction du projet a fait savoir l'existence d'un programme de formation concret destiné à ces gens.

Quant aux relations locales et extérieures, on trouve que le tourisme privilégie les locaux. Par exemple, pour la possibilité de création d'emplois à la population locale, 67,6 % des répondants confirment que les locaux possèdent plus d'avantage que les extérieurs. Ou encore, les touristes préfèrent la consommation des produits et services locaux. Par conséquence, cette préférence des touristes apporte plus de revenus aux résidents (84,7 % d'accord et tout à fait d'accord, un pourcentage très élevé). On peut considérer ce résultat comme une opportunité pour développer les métiers artisanaux de la ville. Dalat est une ville où se développent plusieurs métiers artisanaux qui rehaussent l'originalité et l'image de marque de la ville. On peut en citer quelques uns : le tricot, la plantation des fleurs, la plantation des fruits, la confiserie, la broderie, etc. Ces métiers contribuent beaucoup à la construction de l'image de marque de la ville et à la création des emplois et en conséquence apporte plus de bénéfices à la population locale. Ces résultats nous laissent à penser que le développement de l'écotourisme a des effets positifs en chaîne sur les autres domaines économiques de la ville, donc constitue un multiplicateur économique efficace.

De plus, la tradition est non seulement préservée mais encore développée grâce aux touristes. Ainsi, l'économie locale a été diversifiée avec plusieurs activités surtout dans la structure des métiers qui est le but même des autorités locales. 60,8 % et 17,7 % des répondants reconnaissent cet avantage du tourisme. Ce résultat montre également une interrelation très étroite reflétée par les échanges entre les résidents et les touristes.



Tableau 26

Opinion des résidents locaux sur les impacts économiques du tourisme ( $N = 80$ )

QUESTIONS	Moyenne (n)	1	2	3	4	5
<b>Impacts économiques</b>	3,6 (80)	%	%	%	%	%
Le tourisme a augmenté le coût de la vie dans la région	4,0 (80)	3,8	7,5	3,8	55	30
Le tourisme a augmenté le coût de la main-d'oeuvre de la région	3,58 (79)	6,3	12,7	12,7	53,2	15,2
Le tourisme crée des coûts supplémentaires (collecte des ordures, entretien des sentiers) pour les populations locales	3,63 (80)	7,5	16,3	5	48,8	22,5
Le revenu des emplois reliés au tourisme est inférieur à d'autres emplois alternatifs	2,60 (79)	12,7	41,8	26,6	11,4	7,6
Il y a suffisamment de formations pour le développement de compétences professionnelles en tourisme à l'intention des populations locales	3,43 (79)	6,3	20,3	13,9	43	16,5
Le tourisme fournit plus d'emplois à la population locale qu'aux gens venant de l'extérieur de la région	3,49 (80)	10	12,5	10	53,8	13,8
Le tourisme entraîne un appui financier pour la gestion de la conservation dans la région	3,67 (79)	3,8	11,4	15,2	53,2	16,5
Le tourisme augmente la diversité des activités économiques de la région	3,80 (79)	2,5	11,4	7,6	60,8	17,7
Les touristes consomment plus de produits (aliments) et de services locaux que ceux venant de l'extérieur de la région	3,77 (79)	2,5	7,6	16,5	57	16,5
Les touristes génèrent des revenus en achetant des produits locaux	3,94 (79)	2,5	6,3	6,3	64,6	20,3
Le tourisme fournit des infrastructures (approvisionnement en eau, sentiers, téléphone) pour les populations locales	3,92 (80)	2,5	3,8	13,8	58,8	21,3
Toutes les opérations touristiques et les établissements d'hébergement sont sous la juridiction/appartiennent des/aux populations locales	3,44 (78)	7,7	16,7	23,1	29,5	23,1

Note : 1 = Tout à fait en désaccord; 2 = En désaccord; 3 = Neutre; 4 = D'accord; 5 = Tout à fait d'accord.

On ne peut pas bénéficier sans rien investir. Le site est fondé et visité principalement pour son environnement naturel, la conservation s'avère très importante puisqu'elle assure l'exploitation à long terme et garantit conséquemment le développement viable non seulement du tourisme local mais encore de la région. 56,3 % et 16,5 % des résidents locaux sont d'accord que le tourisme génère des soutiens financiers à la gestion de la conservation.

Le tourisme permet encore d'améliorer les conditions de vie de la population locale. Pour attirer les touristes, les autorités locales devront investir dans les infrastructures dont les premiers bénéficiaires sont des habitants sur le site. Jusqu'à présent, les autorités ont déployé le programme d'investissement dans la construction des routes, l'approvisionnement de l'eau potable et des lignes de télécommunication, le système de traitements des eaux usées, le lac biologique sur place. 80,1 % des répondants affirment cette réalité.

À une échelle plus large, on trouve que les revenus venant du tourisme reste considérablement dans la région car jusqu'au moment de notre collecte de données, il n'y a pas beaucoup d'intervenants qui sont venus de l'extérieur de la région. Pourtant, il faut spécifier que le nombre d'intervenants originaire du site même est limité. Ce qui explique un pourcentage assez élevé (23,1% neutre) des répondants n'ayant pas une opinion précise. Cependant, il y a quand même 52,6 % des répondants qui constatent que les activités touristiques sont menées principalement par les populations locales.

Dans l'ensemble, les répondants trouvent que le tourisme joue un rôle important dans le développement économique local car il contribue à la diversification de la structure économique locale donc apporte plus de revenus. Cependant, il entraîne l'augmentation des prix et des coûts supplémentaires à la population locale. Pourtant, cela pourrait changer à long terme puisque le tourisme leur apporte des possibilités de bénéficier des formations professionnelles, de garder les traditions et de gagner plus à travers le développement de plusieurs métiers, spécialement des métiers artisanaux et les

métiers en tourisme. Ainsi, la contribution à la conservation sera plus facile grâce aux revenus apportés par le tourisme.

Tableau 27

Bénéficiez-vous directement du tourisme? (n = 80)

Bénéficiaire direct ?	Fréquence	Pourcentage	% cumulatif
Oui	42	52,5	52,5
Non	38	47,5	100,0
Total	80	100,0	

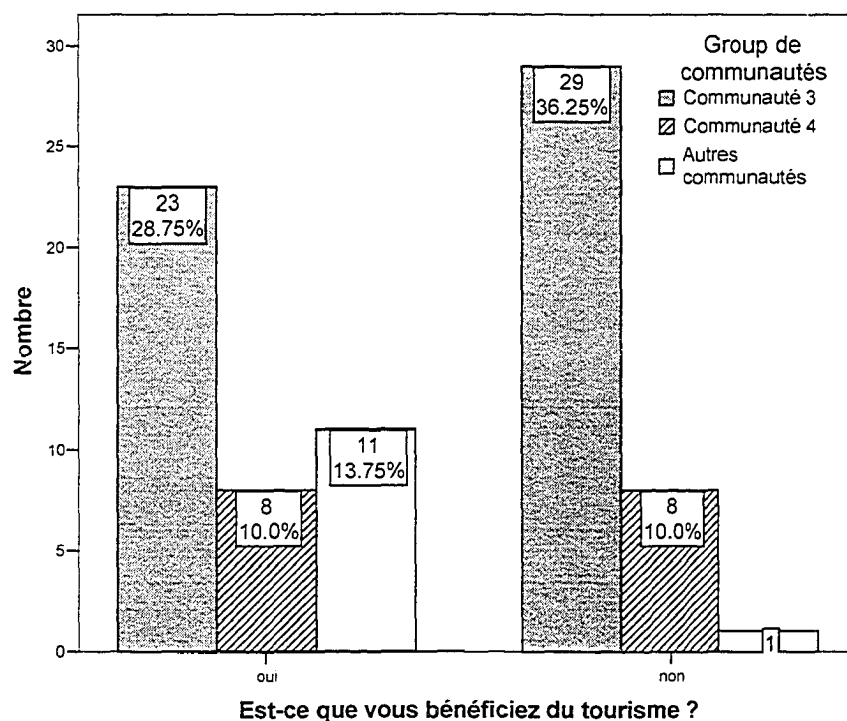


Figure 6. Bénéficiaire selon les groupes de communautés (n = 80)

Au moment de la collecte des données, il y a 52,5 % des répondants qui sont des bénéficiaires directs du tourisme (Tableau 27). Si l'on compare les communautés (Figure 6) on trouve que les gens qui viennent des autres communautés reçoivent plus d'intérêts que les gens sur place. Ainsi, on peut conclure que les habitants sur le site doivent impliquer plus dans le développement du tourisme dans leur territoire puisque ce

sont eux les maîtres. Cette conclusion reflète une relation moins forte entre les résidents locaux et les intervenants. Leur place dans les activités touristiques reste encore modeste. La communauté 3 est celle qui a le plus de contacts avec le tourisme mais reçoit le moins de bénéfices du tourisme, c'est-à-dire le ratio des bénéficiaires et des non bénéficiaires est plus bas dans la communauté 3 que dans deux autres groupes de communautés.

#### **6.2.4. Impacts socioculturels**

Les résultats dans le Tableau 28 montrent que les répondants trouvent moins d'impacts du tourisme sur les conditions socioculturelles dans les communautés locales. Ce constat dérive du fait que beaucoup de résidents ont donné une réponse « neutre » aux énoncés dans cette partie. Le score moyen des impacts socioculturels est plus élevé que celui des impacts environnementaux.

Si on examine le Tableau 28, on trouve que les impacts du tourisme sont plutôt positifs. Par contre, les résidents locaux ont montré des côtés moins avantageux comme l'influence négative du tourisme sur la culture, la tradition et la vie sociale des communautés locales même si ce n'est pas très explicite. 45 % d'accord et tout à fait d'accord contre 40 % en désaccord et tout à fait en désaccord. Les énoncés suivants vont expliquer ce résultat. Concernant la vie sociale, il n'y a que 32,9 % des répondants qui croient que le tourisme fait augmenter la criminalité dans la région tandis que 50,7 % le contredisent. Ainsi, la sécurité a besoin d'être renforcée non seulement sur le site mais encore dans la région même. À l'heure actuelle, la sécurité devient une question première à considérer dans le choix des destinations chez les touristes.

L'architecture locale, par contre, ne reçoit pas beaucoup d'attention adéquate parmi les répondants. Un tiers des répondants soit 31,3 % sont indécis ou n'ont pas une opinion claire à cet énoncé. Les résidents trouvent quand même que l'architecture locale a été affectée négativement par le tourisme (seulement 38,8 % en désaccord).

Tableau 28

Opinion des résidents locaux sur les impacts socioculturels du tourisme (n = 80)

QUESTIONS	Moyenne (n)	1	2	3	4	5
<b>Impacts socioculturels</b>	<b>3,51 (80)</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
Le tourisme affecte négativement la culture, la tradition et la vie sociale des communautés locales	3,1 (80)	12,5	27,5	15	27,5	17,5
Le tourisme augmente la criminalité dans la région	2,85 (79)	12,7	38	16,5	17,7	15,2
Le tourisme affecte négativement l'architecture locale	2,9 (80)	7,5	31,3	31,3	23,8	6,3
Le tourisme fournit des expériences éducatives précieuses aux populations locales	3,78 (80)	5	12,5	7,5	50	25
Le tourisme encourage les activités culturelles locales	4,0 (80)		8,8	8,8	60	22,5
Le tourisme améliore l'artisanat local	4,0 (79)	1,3	3,8	15,2	53,2	26,6
Le tourisme fournit des occasions aux populations locales d'être en contact avec des visiteurs de cultures différentes	4,09 (80)	3,8	5	2,5	56,3	32,5
Le tourisme aide à améliorer la qualité de vie (la santé, l'éducation) des communautés locales	3,68 (78)	3,8	12,8	14,1	50	19,2
La participation des communautés locales à la planification et au développement du tourisme est élevée	3,24 (79)	8,9	20,3	21,5	36,7	12,7
Les populations locales peuvent influencer la prise de décision (concernant les politiques, la planification et le développement) en tourisme	3,54 (80)	5	15	21,3	38,8	20

Note : 1 = Tout à fait en désaccord; 2 = En désaccord; 3 = Neutre; 4 = D'accord; 5 = Tout à fait d'accord.

Selon les répondants, le tourisme a encouragé et amélioré les activités culturelles et artisanales dans la localité. Les scores sont les plus hauts (82,5 % et 79,8 % d'accord et tout à fait d'accord). Ainsi, la culture et la tradition ont bénéficié des influences positives avec le développement du tourisme dans la région.

De la même façon, 88,8 % des répondants trouvent qu'ils ont des occasions de rencontrer les touristes, ce qui emmène l'interaction avec d'autres cultures. Cette interaction leur permet d'avoir des expériences éducatives précieuses qui pourraient leur fournir non seulement une nouvelle vision sur le monde mais encore sur leur propre culture. 75 % sont d'accord avec cet apport du tourisme.

Les résultats montrent que la qualité de vie des résidents a été améliorée grâce au tourisme (par exemple les services de santé, les occasions de formation dans la région). Pourtant, il n'y a que 69,2 % qui reconnaissent cette influence positive du tourisme.

Le tourisme par contre n'a pas beaucoup d'impacts sur la participation active de la population locale dans le processus de formulation des politiques, de planification et de développement touristique ou encore dans la prise de décision. Toutefois, on reconnaît cette possibilité. Plusieurs répondants ne s'intéressent pas encore à cet aspect. Ce fait reflète un manque de connaissance en matière d'écotourisme et reste un trou à combler par la sensibilisation auprès des communautés locales.

En général, les résultats du questionnaire nous donne un constat que les résidents locaux détectent moins d'impacts négatifs que d'impacts positifs du tourisme en ce qui concerne les effets socioculturels. Les impacts positifs ont un score beaucoup plus élevé que ceux négatifs.

Les réponses indécises comme nous trouvons dans les résultats de cette partie représentent une réalité que les résidents locaux ne s'intéressent pas à ces phénomènes. De plus, les impacts au plan socioculturel sont difficiles à reconnaître et à évaluer surtout pour un public avec un niveau d'éducation peu élevé comme celui dans cette étude.

#### **6.2.5. Opinion des résidents sur le tourisme local**

Les résidents locaux se montrent satisfaits avec le tourisme local. 75 % des répondants sont contents des activités touristiques dans la région, surtout celles

écotouristiques. Parmi ceux-ci, il y a 40 % des répondants qui trouvent que le tourisme local est satisfaisant tandis que seul 1,3 % le trouve excellent (Figure 7).

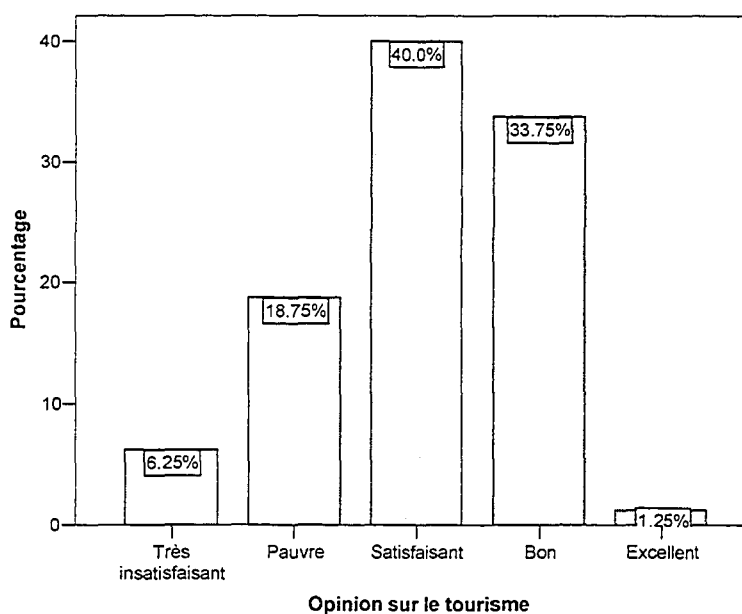
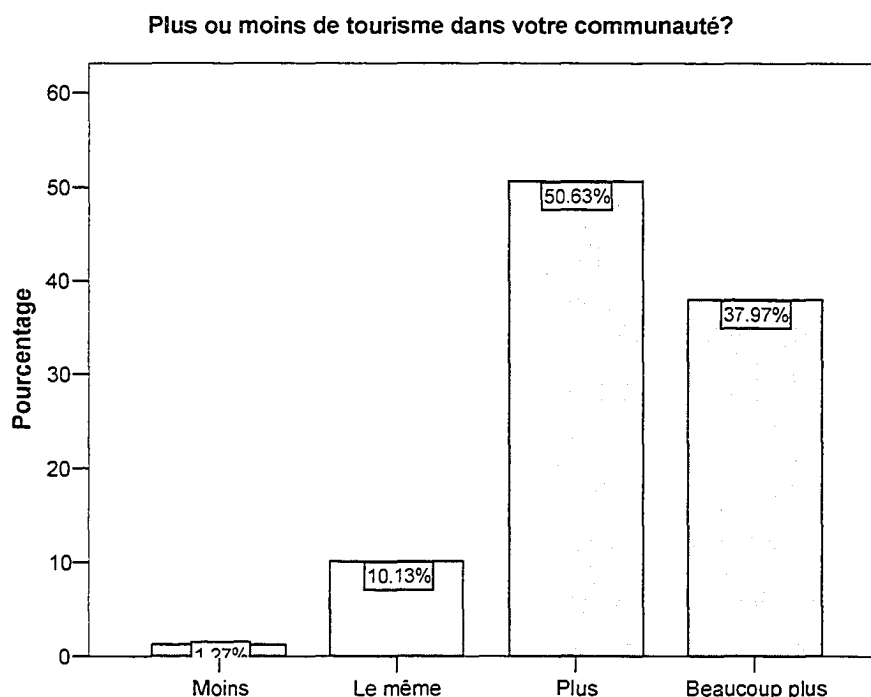


Figure 7. Opinion des résidents sur le tourisme local (n = 80)

Ce résultat nous permet de penser que le tourisme local n'est pas encore à sa hauteur par rapport aux potentiels reconnus par les communautés locales. Certains répondants ont mentionné la gestion comme une des raisons principales du retard dans le développement du tourisme de la ville dans la tendance de croissance du pays. Ils souhaitent que l'écotourisme soit développé davantage. Ils constatent que les autorités locales en tourisme n'exploitent pas encore tous les potentiels de la région. Il y a 6 % des répondants qui ne sont pas du tout contents et 19 % trouvent le tourisme local pauvre. Ce faible pourcentage vient essentiellement des gens qui ont des attentes plus élevées envers le tourisme ou encore des gens qui croient ne pas avoir reçu le dédommagement convenable dans le programme d'évacuation. Pourtant, dans l'ensemble, on voit une attitude favorable des résidents locaux envers le tourisme et leur souhait d'une croissance plus significative de cette branche dans l'avenir.

Selon le résultat présenté dans la Figure 8, on trouve que les résidents locaux veulent plus de tourisme dans leur communauté. Seul 11,3 % des répondants refusent le

développement du tourisme dans la région du site. Pendant nos contacts avec les résidents locaux, quelques-uns se montraient contre le projet, d'abord parce qu'ils perdent leur terrain sur le site, ensuite qu'ils devraient changer de métier, ce qui n'est pas toujours facile, surtout pour les personnes plus âgées. Certains autres ont mentionné les préoccupations des impacts négatifs du tourisme sur les ressources naturelles. Cependant, ils n'ont pas compris que même leur pratique agricole pouvait influencer l'environnement avec des insecticides ou la déforestation.



*Figure 8.* Plus ou moins de tourisme dans la communauté? (n = 80)

Nous avons posé une question ouverte à la fin du questionnaire portant sur les préoccupations et les initiatives des résidents afin d'améliorer le tourisme local. 65 % des répondants se montrent intéressés au tourisme et 85 % mentionnent leur avis et leurs suggestions.

Nous avons effectués une analyse de contenu pour pouvoir faire ressortir les principales préoccupations des résidents locaux. Ce sont la gestion du tourisme sur le site, la diversification des activités touristiques sur place, la protection de



l'environnement, la participation des communautés locales au tourisme, l'investissement dans les infrastructures, le développement de l'écotourisme comme la forme principale, la création des emplois, la sécurité, l'assurance de la vie des gens évacués. Le thème le plus abordé est la gestion en tourisme allant de la sécurité pour les touristes au partage équitable des bénéfices, de politiques convenables aux compétences du personnel en tourisme, du zonage au traitement des déchets et des eaux usées, etc. En somme, les opinions sont très diverses. Viennent ensuite les soucis liés aux ressources naturelles et culturelles dus aux activités touristiques. La question de leur participation dans le projet non seulement comme des employés mais encore comme des gestionnaires ou des affaires retient également leur attention. Beaucoup d'entre eux montrent leur mécontentement et leur souhait sur le programme d'évacuation. En d'autres termes, les autorités locales devraient assurer les conditions de vie et de travail pour eux. Les résidents locaux constatent qu'il faut développer l'écotourisme car selon eux c'est la forme de tourisme la plus appropriée pour l'environnement. Cependant, il y a beaucoup de gens qui disent qu'il faut construire des zones de distraction dans le site pour enrichir les activités, ce qui va garder les touristes sur le site plus longtemps.

On peut trouver que les habitants ne sont pas contents de la gestion du site jusqu'à ce moment. C'est la préoccupation que les résidents locaux mentionnent le plus souvent. Ce fait peut être expliqué par le chevauchement dans la gestion des activités sur place ou du territoire dans le passé. Le site a été sous la gestion de plusieurs établissements : les forêts étaient gérées par le services de sylviculture tandis que le lac est sous l'égide du service d'exploitation des ouvrages d'hydraulique. Cet empiètement fait que le Comité populaire de la province a décidé de fonder la Direction du projet qui est chargé de gérer toutes les activités et le territoire du site en novembre 2003. Les résidents ont reconnu les réalisations de la Direction mais se montrent moins satisfaits puisqu'ils ne voyaient pas encore beaucoup de changements.

Mis à part les suggestions générales, de type «il faut développer encore le tourisme», les résidents ont apporté beaucoup d'initiatives intéressantes. Certains ont souligné que le tourisme est la principale source de revenus de leur famille.

Par exemple, concernant la gestion du site, les répondants pensent que les autorités locales devraient établir des politiques et des stratégies plus adéquates et à long terme. « Il ne faut pas laisser le tourisme se développer sans contrôle, c'est-à-dire les autorités doivent avoir des plans et des politiques convenables » comme « améliorer les infrastructures, accroître la qualité des services, diversifier les activités touristiques, se concentrer dans les points importants ». « Il faut créer les zones pour l'écotourisme et garder l'environnement naturel et propre ». L'écotourisme est la forme de tourisme privilégié par les communautés locales. Cela correspond à leur souhait de protéger l'environnement naturel et traditionnel. Plusieurs soulignent le caractère durable et non destructif dont les autorités devraient tenir compte. La conservation est également une action que les résidents locaux recommandent dans le développement du tourisme. « Il y a des forêts vierges à protéger » ou « promouvoir le développement du tourisme tout en protégeant l'environnement naturel typique de la région ». Certains abordent plus précisément la question du traitement de l'eau et des déchets et de la chasse. De ce fait, les résidents locaux reconnaissent vraiment l'importance des ressources car ils comprennent que « in a harmonious relationship, people act as stewards of the surrounding natural area and, in return, they benefit from natural resources and biodiversity through sustainable harvesting and through use of essential resources such as water from protected watersheds »<sup>13</sup> (Ross & Wall, 1999b).

Beaucoup de répondants réagissent à propos de l'évacuation des familles. On peut citer à titre d'exemple l'opinion d'un répondant comme suivant : « Il faut considérer les avantages et les inconvénients entre le développement du tourisme et la vie des résidents ». Ainsi, on peut trouver que la population locale remet en cause la confiance qu'elle accorde aux autorités locales puisqu'ils ne voient pas encore les résultats concrets à ce moment. Et elle veut que son rôle en tourisme soit plus apprécié. Cela exprime la volonté de participation des résidents, surtout en écotourisme. « Il faut

---

<sup>13</sup> Dans une relation harmonieuse, l'homme réagit comme gestionnaire de l'environnement naturel autour. En retour, ils profitent des ressources naturelles et de la biodiversité à travers des moissons/ceuilletes viables et à travers l'utilisation des ressources essentielles comme de l'eau venant des lignes protectrices des eaux. [Traduction libre]

développer l'écotourisme, le sensibiliser aux résidents et avoir des politiques convenables pour promouvoir la participation des résidents dans cette industrie ». Pourtant, par le fait d'exprimer cette idée, les résidents locaux nous font savoir une réalité que la gouvernance participative dans la localité n'est pas très bien prise en considération par les autorités locales en tourisme. En particulier, certains mentionnent qu'il faut « changer les dirigeants en tourisme ».

Plusieurs suggestions sont très pratiques et touchent aux aspects de marketing, de sécurité et d'hospitalité pour rehausser l'image du site auprès des touristes. La formation est aussi intéressée par les résidents : « former les compétences en tourisme aux résidents », « rehausser les compétences professionnelles des ressources humaines locales ».

#### **6.2.6. Conclusion**

L'interprétation des résultats du questionnaire portant sur l'opinion des résidents locaux envers les impacts du tourisme et envers le développement du tourisme local nous permet de donner quelques constats suivants sur l'évolution du développement du tourisme sur le site:

- Le niveau d'éducation des résidents locaux est encore bas. Ils ont besoin des programmes de formation et de sensibilisation pour pouvoir participer au tourisme général et à l'écotourisme en particulier, car l'enthousiasme sans connaissance peut entraîner plus d'effets négatifs que positifs.
- La structure de professions dans la région se compose principalement des métiers en lien avec l'agriculture, donc a besoin d'être diversifiée et orientée vers le tourisme comme la politique des autorités locales.
- En ce qui concerne les impacts environnementaux, les résidents locaux reconnaissent plus d'influences positives que négatives. D'après les répondants, le tourisme a eu certains effets sur l'environnement du site comme l'érosion du sol, le changement dans le comportement des espèces naturelles. Par contre, l'écotourisme augmente la conservation dans la région par les

actions concrètes comme l'utilisation des énergies alternatives, le traitement des déchets solides. Grâce au tourisme, les résidents locaux se sentent plus responsables envers leurs ressources naturelles et culturelles. Cependant, une partie considérable de la population locale montre une indifférence envers son entourage naturel. Ce sont des réponses neutres.

- Les habitants trouvent que les impacts économiques du tourisme sont plus marquants que les impacts environnementaux et socioculturels. Même si les revenus financiers du tourisme demeurent faibles, on doit noter les contributions du tourisme dans la diversification de l'économie locale à travers la promotion pour les produits et services locaux, les métiers artisanaux. En dehors, le tourisme apporte plus d'opportunités de développement à la population d'accueil avec des emplois créés, les infrastructures, les formations. Le nombre de bénéficiaires du tourisme reste bas, seulement 52,5 %. Cependant, le partage des bénéfices (même si encore limités) du tourisme reflète un problème d'équité car la communauté qui a le plus de contacts avec le tourisme reçoit le moins de bénéfices.
- Les résultats confirment la difficulté de mesurer les impacts socioculturels en tourisme sur une courte période. Toutefois, les résidents trouvent que le tourisme a des impacts plutôt positifs sur l'environnement social et culturel de la région. Ils apprécient les occasions de contacts avec d'autres cultures des touristes. Cependant, ils trouvent également que le tourisme influence, dans une certaine mesure, leur vie sociale en ce qui concerne la sécurité et l'architecture. Ceci ne les empêche pas de confirmer que leur qualité de vie a été améliorée. Leur participation au projet et leur influence dans la prise de décision ne reflète pas leur rôle actif que l'écotourisme valorise.

En général, les résidents locaux montrent une attitude positive envers le tourisme et le projet de développement de l'écotourisme malgré qu'ils ne soient pas tout à fait contents de la gestion jusqu'à ce stade du projet.

## 6.3. DU CÔTÉ DES ÉCOTOURISTES

### 6.3.1. Profil des répondants

Les touristes représentent un pôle parmi les quatre du modèle conceptuel et constituent une source d'informations très importante pour l'évolution du projet. Nous allons voir quelles sont les caractéristiques de cet acteur pour pouvoir tracer le profil des écotouristes du site. Les résultats sont présentés dans le Tableau 29 suivant.

Après l'inspection chez des tours opérateurs en ce qui concerne les touristes qui viennent au site, nous avons procédé à un échantillonnage stratifié afin de pouvoir recueillir des informations qui permettent non seulement de dresser le portrait des écotouristes mais également de comparer les groupes. Il y a deux sources d'écotouristes : les gens qui achètent des écotours auprès des tours opérateurs, ils sont surtout des étrangers ; et les gens qui se rendent directement sur le site, ce sont en général des touristes domestiques. D'un côté, nous avons demandé de l'aide des tours opérateurs pour le groupe des écotouristes étrangers. De l'autre côté, nous nous sommes rendus sur place pour distribuer le questionnaire au groupe des écotouristes domestiques. Après un mois, nous avons ramassé 94 copies complétées et valides.

Le Tableau 29 montre qu'il y a deux groupes d'écotouristes. Les domestiques occupent 51,2 % des répondants. Ils viennent essentiellement des provinces du Sud du Vietnam, surtout de Hô chi minh-ville avec 29,8 % des répondants. Ayant une population plus de 8 millions habitants et étant la ville la plus puissante au niveau économique du pays, Hô chi minh-ville mérite d'être une niche importante à développer pour le projet. Mais cela n'empêche pas un programme de promotion de l'image du site au niveau national à long terme.

Concernant les écotouristes étrangers qui représentent 47,9 % des répondants, on trouve que la plupart viennent de l'Europe et de l'Amérique du Nord, les régions émettrices en écotourisme. Ce résultat confirme les constats des tours opérateurs dans nos entrevues. Selon les statistiques locales sur le nombre de touristes venant sur le site, les étrangers occupent seulement 15 %. Cela pourrait être expliqué par le fait que Dalat

est une ville du style assez européen par rapport aux autres villes du Vietnam. De plus, le transport n'est pas favorable car il existe seulement deux voies : avion et bus. Donc, le nombre d'écotouristes étrangers venant visiter le site montre qu'en écotourisme, il y a une plus forte attention chez des touristes étrangers.

Tableau 29

Profil général des répondants visiteurs (n = 94)

Caractéristiques	Résultats
Groupe de nationalité	<p><b>Domestique (Vietnamien) : 49 (52,1%)</b>  <b>Provenance :</b> Hochiminh-ville (28), Vung Tau, Dalat, Dong Thap, Dong Nai, Binh Duong, Nha Trang, Ha Noi</p> <p><b>Etranger (Autres nationalités) : 45 (47,9 %)</b>  <b>Amérique :</b> Américain et Américain d'origine vietnamien (11), Canadien d'origine vietnamien  <b>Europe :</b> Français (8), Australien (7), Anglais (3), Allemand (3), Hollandais (2), Norvégien (2), Suédois (2), Autrichien, Suisse,  <b>Afrique :</b> Sud-africain  <b>Asie :</b> Coréen (2), Taiwanais, Thaïlandais</p>
Âge	<p>Moyenne : <b>33,56</b> (Minimum : 12 Maximum : 62)  Homme : 33,02  Femme : 34,37</p>
Sexe	<p>Homme : <b>56 (59,6 %)</b>  Femme : <b>38 (40,4 %)</b></p>
Éducation	<p>Secondaire : 5 (5,3 %) Lycée : 20 (21,3 %)  Collège : 7 (7,4 %) Université : 53 (56,4 %)  Post-université : 9 (9,6 %)</p>
Profession	<p>Employé (15), étudiant (13), commerçant (4), comptable, gestionnaire, mécanicien, technicien, médecin, enseignant, ingénieur, interprète, avocat, agent aérien, agent publicitaire, analyste, architecte, conseiller financier, constructeur, couturier, designer, ouvrier, paysan, peintre, chef cuisinier, chauffeur, diplomate, policier, secouriste, spa thérapeute, artisan</p>

L'âge moyen des répondants est de 33,56 ans. L'âge moyen pour les femmes est plus élevé que celui des hommes (34,37 ans contre 33,01 ans). L'étendue de l'âge minimum et l'âge maximum est assez grand (50 ans), ce qui pourrait entraîner la

divergence dans les opinions mais donner également une vision plus représentative dans l'ensemble.

59,6 % des répondants sont des hommes. Ce pourcentage est plus élevé que dans le profil des écotouristes. En général, les femmes sont plus présentes que les hommes en écotourisme puisque ce n'est pas un type de tourisme qui demande des efforts physiques que les hommes préfèrent (Wight, 2001).

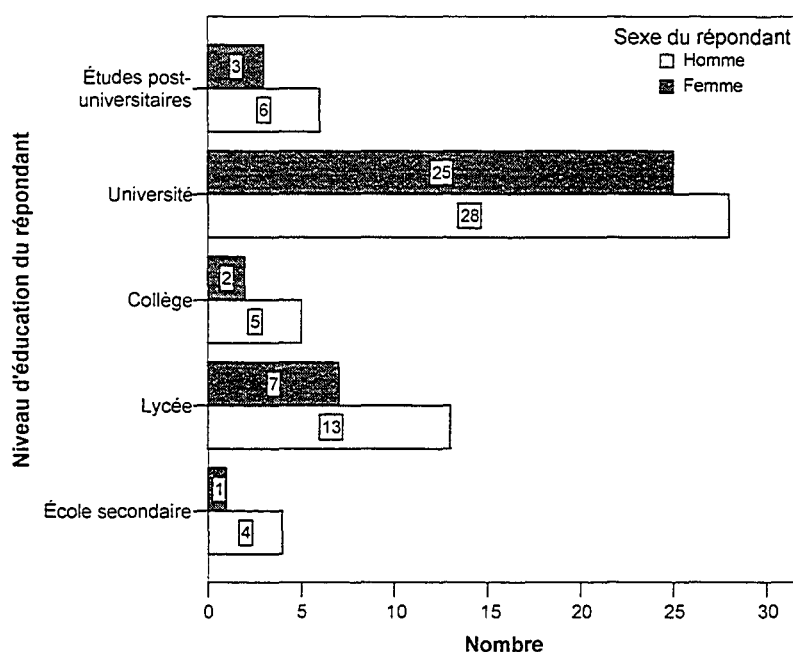


Figure 9. Niveau d'éducation des répondants selon le sexe (n = 94)

À propos du niveau d'éducation des répondants, les résultats montrent que les écotouristes sur le site sont bien éduqués. 73,1 % des répondants possèdent des connaissances au moins au niveau collégial. 65,6 % ont un diplôme universitaire ou post-universitaire. Si l'on observe la Figure 9, on trouve que les femmes ont une éducation plus élevée que les hommes. Ce résultat nous permet de prévoir le revenu des écotouristes car plus le statut éducationnel des écotouristes est élevé, plus leur revenu est important (Wight, 2001).

Quant aux professions, les écotouristes répondants travaillent dans plusieurs domaines et sont en général des professionnels. Les employés étatiques et les étudiants occupent un tiers des répondants.

Ainsi, on trouve que les écotouristes ont un niveau d'éducation assez élevé avec une profession stable et sont dans une tranche d'âge très dynamique et potentielle. Les marchés domestique, de l'Amérique du Nord et de l'Europe représentent un pourcentage importante et sont des niches à viser pour le projet. Cependant, les écotouristes répondants ne s'arrêtent qu'au niveau d'écotouristes populaires.

### **6.3.2. Caractéristiques du séjour**

Cette partie nous permet de savoir les apports que les écotouristes emmènent aux ressources, communautés locales et aux intervenants.

À ce stade du projet, le séjour sur le site reste encore au niveau élémentaire, et ne se limite principalement qu'à une simple visite et des tours organisés. La raison est qu'il y a très peu d'hébergement standard (par exemple des hôtels de trois étoiles) sur place et que le site n'est pas loin du tout du centre ville de Dalat, environ 6 kilomètres.

#### **6.3.2.1. Sources d'information**

Les amis s'avèrent la source d'information la plus utilisée pour les répondants avec 33 %. Près de 50 % des Vietnamiens s'appuient sur cette source (22 sur 49). Les agences de voyages au Vietnam, le guide écrit et la famille sont les sources suivantes. Internet par contre est la dernière source dans la liste avec seulement 3,2 % des répondants qui sont tous des étrangers (Tableau 30).

L'ordre d'importance des sources varie selon chaque groupe. Les étrangers s'appuient d'abord sur le livre de guide, les agences, les amis et la publicité pour choisir le site. De leur côté, les Vietnamiens font confiance aux amis et à la famille et ensuite aux agences de voyage. La publicité ne joue pas un grand rôle dans le choix des écotouristes, surtout pour les Vietnamiens. Deux autres sources mentionnées par les domestiques sont les résidents locaux ou la découverte par soi-même.



Ainsi, le bouche à oreille reste la source la plus importante, surtout pour les Vietnamiens.

Tableau 30

Sources d'informations des répondants sur le site (n = 94)

Source d'information	Domestiques (n = 49)	Étrangers (n = 45)	Fréquences (n = 94)	%
Par les amis	22	9	31	33
Par une agence de voyage au Vietnam	10	15	25	25
Par un guide touristique (livre)	7	16	23	24,5
Par la famille	20	2	22	23,4
Par la publicité	5	7	12	12,8
Par une agence de voyage de votre pays	3	5	8	8,5
Autres (résident dans la région, découverte par soi-même)	4	0	4	4,3
Par Internet	0	3	3	3,2

#### 6.3.2.2. Lieux visités

Le Tableau 31 montre que le lac Tuyen Lam et la pagode Truc Lam sont les lieux les plus visités par les écotouristes répondants. Le lac est au centre et l'originalité du site donc retient le plus l'attention des écotouristes avec 92,6 % des répondants. Comme nous avons décrit dans la partie de présentation du site, la pagode complète le paysage par sa silhouette et introduit un côté culturel pour le site. C'est pour ces raisons que les visiteurs choisissent ce site parmi plusieurs attraits de la ville. La péninsule et les monts sont découverts après mais restent encore moins connus par les visiteurs. Selon la carte du site, la plupart des zones réservées à l'écotourisme n'est pas encore développée et l'accès est très limité. Tous ces éléments font que ces lieux ont moins de visiteurs que les endroits déjà connus comme la pagode et l'entrée du site. De plus, pour accéder aux montagnes ou au villages ethniques, il faut des guides et des efforts physiques. Nous avons trouvé que les touristes domestiques étaient moins actifs que les étrangers au niveau physique, donc le nombre de ces derniers qui y sont venus est plus important.

Il faut ajouter que la Direction du projet veut protéger les zones plus sensibles comme la réserve naturelle ou les forêts contre la vague des touristes avant que les conditions minimales soient prêtes. C'est la période de construction des infrastructures et des sentiers ou des endroits de repos.

Tableau 31

Les endroits visités par les répondants sur le site (n = 94)

Lieux visités	Domestiques (n = 49)	Étrangers (n = 45)	Fréquences (n = 94)	%
Le lac	47	40	87	92,6
La pagode Truc Lam	45	28	73	77,7
La péninsule	28	12	40	42,6
Les monts (Elephant et Pinhatt)	8	25	33	33
Les villages ethniques	7	19	26	27,7
La chute Bao Dai	7	4	11	11,7
La réserve naturelle	4	5	9	9,6
Autres lieux (non mentionnés)	1	0	1	1,1

### 6.3.2.3. Les activités

Nous nous basons sur le projet écrit pour faire le bilan des activités offertes sur le site. Ces activités ne sont pas exhaustives car les fournisseurs sur place et les tours opérateurs ont mis en services quelques autres activités telles que le kayak, la randonnée sur le dos d'éléphant ou randonnée équestre. Cependant, ces activités sont minimales et s'insèrent dans les tours cités ci-dessous. Les coûts sont additionnels aussi. Donc, elles n'influencent moins le choix des visiteurs.

Si l'on analyse le Tableau 32 portant sur les activités que les visiteurs exercent sur le site, on trouve que les étrangers font plus d'activités que les domestiques. Le nombre total des activités des touristes étrangers (186) est supérieur à celui des Vietnamiens (169) tandis qu'ils sont moins nombreux. Le tour en bateau sur le lac est l'activité que les touristes préfèrent avec 78,7 % des répondants, surtout les Vietnamiens. 46 sur 49 des répondants vietnamiens prennent cette activité. Pour les étrangers, l'activité préférée

est de contempler le paysage, qui est aussi appréciée au deuxième rang par les domestiques. 68,1 % des répondants s'y intéressent. Marcher dans la nature (45,7 %), participer à une excursion (44,7%) sont des activités que les répondants aiment et qui demandent une dynamique physique. Les activités à caractère culturel viennent ensuite : visiter les villages ethniques et des sites culturels. Les étrangers se montrent plus actifs dans ces activités. Il existe une différence dans le choix des quelques activités entre les deux groupes d'écotouristes. Par exemple, plus d'écotouristes vietnamiens choisissent de pêcher que de prendre un tour d'exploration que les étrangers tandis que c'est le contraire pour ces derniers. Une chose à remarquer est que la pêche est plus pratiquée que l'observation des oiseaux. Donc, la conscience sur l'aspect non consommateur des ressources reste encore faible.

Tableau 32

La préférence des activités écotouristiques des répondants (n = 94)

Activités	Domestiques (n = 49)	Étrangers (n = 45)	Fréquences (n = 94)	%
Prendre le bateau sur le lac	46	28	74	78,7
Contempler le paysage	33	31	64	68,1
Marcher dans des sentiers en nature	16	27	43	45,7
Participer à une excursion	20	22	42	44,7
Visiter les villages ethniques	10	18	28	29,8
Visiter les sites culturels	10	15	25	26,6
Faire du camping	9	7	16	17
Observer les animaux sauvages	9	7	16	17
Pêcher	10	6	16	17
Prendre un tour d'exploration	1	14	15	16
Observer les oiseaux	2	7	9	9,6
Prendre un tour de recherche	3	4	7	7,4
<b>Total</b>	169	186	355	

Les visiteurs ont mentionné quelques activités dans leurs attentes qu'ils n'ont pas trouvées sur le site. Ce sont les activités d'apprentissage sur les ethnies locales, l'escalade, le kayak, les pistes de randonnées standard. En réalité, ces activités existent

mais ne sont insérées que dans les tours organisés. Ceci montre une faiblesse dans la diffusion des informations de la part des intervenants.

Généralement, les répondants dans cette étude font des activités populaires des écotouristes. Ce sont des activités basées sur l'eau (bateau), admiration de la nature, camping, activités itinérantes, visites culturelles. Pourtant, le pourcentage des répondants qui participent aux activités offertes sur place montre que ce service est encore pauvre et devrait être diversifié. Si on regarde le Tableau 32, on trouve que les activités à caractère d'interprétation ou d'éducation sont absentes. Ainsi, pour devenir un vrai site écotouristique, le projet devrait les créer et orienter les touristes, les sensibiliser à une éthique plus universelle.

#### **6.3.2.4. Type d'hébergement**

Comme nous l'avons mentionné précédemment, jusqu'à la période de la collecte de données de cette étude, il existe très peu d'établissements d'hébergement sur le site. Les touristes n'ont pas beaucoup de choix. De plus, beaucoup d'hôtels, d'auberges se situent au centre ville qui n'est qu'à 5 kilomètres du site.

Tableau 33

Lieu d'hébergement pendant le séjour (n = 94)

<b>Lieu resté</b>	<b>Domestiques (n = 49)</b>	<b>Étrangers (n = 45)</b>	<b>Fréquence (n = 94)</b>	<b>%</b>	<b>% cumulatif</b>
Dans la ville	46	32	78	83,0	83,0
Sur le site	3	13	16	17,0	100,0
Total	94		94	100,0	

Cette réalité fait que 83 % des répondants choisissent de rester dans la ville. Seul 17 % ont passé leur séjour sur le site. Les étrangers restent plus sur le site que les domestiques (Tableau 33). Ce résultat peut être expliqué par le fait que les étrangers achètent des tours organisés qui comprennent déjà l'hébergement dans les frais.

Tableau 34

Type d'hébergement (n = 94)

Type d'hébergement	Fréquence (N = 94)	%	% cumulatif
Hôtel	67	71.3	71.3
Auberge	3	3.2	74.5
Écolodge	12	12.8	87.2
Camping	5	5.3	92.6
Maison de résidents	7	7.4	100.0
<b>Total</b>	<b>94</b>	<b>100.0</b>	

Le Tableau 34 nous montre que 71,3 % des répondants restent dans les hôtels. Vient ensuite l'écologie comme type d'hébergement choisi par 12,8 % des répondants. En observant la Figure 10, on constate que les étrangers s'intéressent plus aux écolodges et au camping que les domestiques. Même si ces types d'hébergement n'occupent qu'un pourcentage modeste, il est possible qu'ils deviendront la préférence des écotouristes. Ils désirent les types d'hébergement plus rustiques, intimes et d'aventure qui sont dans la tendance de marché en expansion (Wight, 2001). Pour les touristes vietnamiens, les maisons des résidents sont un choix raisonnable puisqu'ils permettent d'avoir une interaction plus forte avec les populations locales qui leur fournissent parfois des informations et des connaissances plus pratiques sur la région visitée. Les étrangers sont moins familiers avec ce type d'hébergement. Cela vient d'un côté de la langue et d'un autre côté du manque d'interaction entre les touristes.

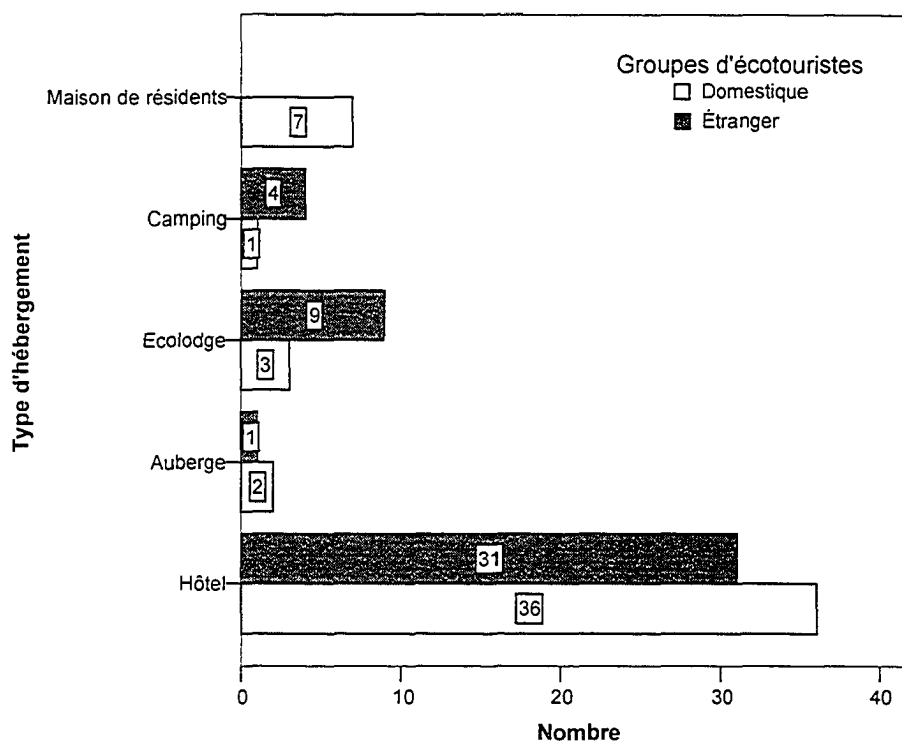


Figure 10. Les types d'hébergement selon les groupes d'écotouristes (n = 94)

Dans l'ensemble, on trouve que les écotouristes préfèrent les conditions de séjour confortables avec les hôtels ou les écolodges. Les touristes domestiques cherchent les occasions d'interagir avec les populations plus que les étrangers.

#### 6.3.2.5. La durée du séjour

La durée du séjour d'un écotouriste varie selon les activités qu'il choisit. Avec un nombre limité des activités, c'est tout à fait compréhensible que la durée moyenne est 1,74 jour. Pourtant, il faut observer le Tableau 36 pour constater que 53,3 % des visiteurs restent sur le site seulement un jour. Il n'y a que 4,4 % des répondants qui restent sur le site plus de 3 jours. Les répondants étrangers restent plus longtemps sur le site que les répondants domestiques. En moyenne, la visite des répondants étrangers dure 1,89 jour tandis que les domestiques restent seulement 1,60 jour (Tableau 35).

Tableau 35

La durée moyenne du séjour sur place (n = 94)

Groupes d'écotouristes	Durée moyenne du séjour (jour)	Durée moyenne du prochain séjour (jour)
Tous les répondants	1,74 (min : 0,5 ; max : 7)	2,75 (min : 0,5 ; max : 10)
Domestiques	1,60	2,67
Etrangers	1,89	2,84

Tableau 36

Durée du séjour des répondants (n = 92)

Durée du séjour	Fréquence (n = 92)	%	% cumulatif
.50	6	6,5	6,5
1.00	49	53,3	59,8
2.00	15	16,3	76,1
3.00	18	19,6	95,7
5.00	2	2,2	97,8
7.00	2	2,2	100,0
Total	92	100,0	

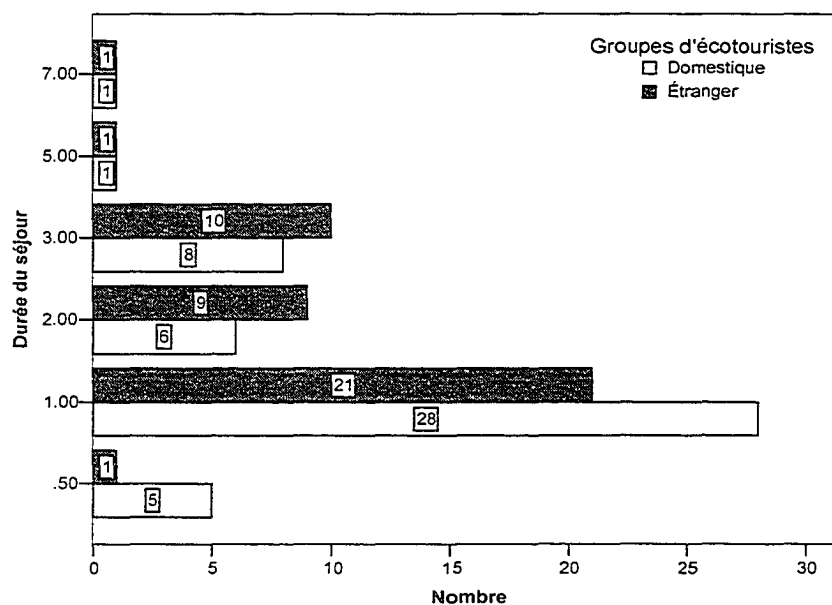


Figure 11. La durée du séjour des répondants selon les groupes d'écotouristes (n = 92)

Quand nous posons la question sur le temps de séjour à l'occasion d'une prochaine visite, les étrangers se montrent plus intéressés que les Vietnamiens, soit 2,84 contre 2,67. Une chose à remarquer est qu'une fois les visiteurs veulent retourner sur le site, ils resteront plus longtemps. Cela prouve que le site possède des potentiels à découvrir pour eux et qu'ils souhaitent une meilleure variété d'activités sur le site tenant compte du projet en cours.

Ces résultats montrent également que le séjour des écotouristes est plus long que les touristes en général sur le site. Selon les prévisions du deuxième plan dans lequel l'écotourisme est beaucoup plus privilégié et est le type de tourisme que le projet a choisi pour son développement, la durée du séjour sur le site des touristes généraux est de 1,8 jour pour les domestiques et 1,5 jour pour les étrangers. Ainsi, le développement de l'écotourisme est le choix très pertinent du projet. Les données réelles montrent une réalité plus positive que les prévisions. Et on peut trouver que le projet a eu du succès dans son évolution en ce qui concerne les efforts pour retenir les touristes. Donc, si la durée du séjour se prolonge, on peut anticiper des dépenses plus importantes.

#### ***6.3.2.6. Les dépenses et la volonté de dépenser***

52 % des répondants dépensent moins de 450 000 VND (soit 15 dollars américains) pour leur visite sur place. Il faut noter que pour le moment, il n'y a pas de frais d'entrée dans le territoire du site. Donc, les dépenses ne concernent que le transport par bateau, les activités et les repas s'il y en a. La somme moyenne que les répondants ont payée pour leur visite est de 1 002 600 VND soit 66,80 USD pour une durée de 1,73 jour. Si on calcule par journée, un écotouriste dépense en moyenne 38 USD (Tableau 37).

Si on examine des dépliants des tours opérateurs, on trouve qu'un écotour d'un jour pour un groupe de 3 ou 4 personnes coûte environ de 14 USD à 25 USD (Hardy Tour ou Dalat TM Brothers Cafe Tour, Hoan Hao Tourism Company) selon les types d'activités.



Tableau 37

Les dépenses sur le site des répondants

<b>Groupes d'écotouristes</b>	<b>Somme dépensée sur le site (n = 50)</b>	<b>Nombre de personnes dans le groupe (n = 89)</b>
Tous les répondants	1 002 600 VND (soit 66,80 USD) Mode : 450 000 (soit 30 USD) Minimum : 100 000 (soit 6,66 USD) Maximum : 10 000 000 (soit 666,66 USD)	8,10 personnes Minimum : 1 personne Maximum : 80 personnes
Domestiques	1 466 000 VND (soit 97,73 USD)	11,65 personnes
Étrangers	539 200 VND (soit 35,94 USD)	3,95 personnes

Il existe une contradiction dans les dépenses moyennes entre les Vietnamiens et les étrangers. Si l'on se base sur le prix proposé par les tours opérateurs, on trouve que les acheteurs des écotours doivent payer environ de 20 à 30 USD par jour. Le revenu per capita du Vietnam est très bas par rapport aux pays occidentaux. Donc, la somme dépensée de 1 466 000 VND, équivalent à 97,73 USD n'est pas raisonnable pour un visiteur vietnamien. De plus, ils sont venus souvent en grand groupe sur le site donc, il est possible qu'ils mentionnent le montant dépensé pour l'ensemble du groupe. Cet écart entre les dépenses des Vietnamiens et des étrangers peut être causé par la façon de poser la question. Ceci constitue un biais du questionnaire. Nous n'avons pas spécifié le montant dépensé par personne sur le site. Au niveau social, ce résultat reflète une différence dans les habitudes culturelles des deux groupes. En général, les Vietnamiens ont tendance de s'insérer dans un groupe quelconque tandis que les occidentaux mettent l'accent sur l'individu. Ainsi on peut déduire que la somme de 97,73 USD est pour un groupe de 11,65 personnes. De ce fait, les dépenses moyennes par jour de chaque Vietnamien sur le site seraient environ 75 000 VND (soit 5 USD) sans compter les frais d'hébergement. De plus les étrangers font plus d'activités que les domestiques.

Concernant le nombre de personnes dans un groupe, les analyses de fréquence montrent que 95,5 % des groupes ont moins de 20 personnes et 87,6 % ont moins de 10 dans le groupe. 21,2 % des groupes ont deux personnes. Ce résultat affirme une réalité

que les écotouristes voyagent dans les petits groupes. Les grands groupes sont surtout des touristes domestiques. Une autre caractéristique des grands groupes de touristes vietnamiens est que les entreprises pour lesquelles travaillent ces personnes subventionnent une partie ou l'ensemble des dépenses. Dans ce cas, chaque individu prévoit en général des dépenses supplémentaires.

Selon Tourisme Quebec (Éco Tour Conseils, Couture, & Cloutier, 2002), « diverses segmentations ont été proposées, telles que « écotouristes assidus VS occasionnels » ou « expérimentés VS généralistes ». Les écotouristes assidus appartiennent au segment à la recherche d'expériences authentiques, de qualité, certifiées et spécialisées. Le segment des écotouristes occasionnels consomme des activités comme l'appréciation de la nature, la visite des parcs nationaux, l'observation de la faune et/ou de la flore dans le cadre d'un voyage qui, dans la majeure partie des cas, n'a pas pour principal but l'écotourisme ou le tourisme de nature. Les écotouristes expérimentés effectuent des voyages où l'écotourisme est le principal but de voyage. Il est constitué de petites niches de marché en croissance dont la taille demeure difficile à évaluer. Finalement, les écotouristes généralistes sont apparentés aux écotouristes potentiels, c'est-à-dire ceux « à convertir aux valeurs de l'écotourisme ».

Ainsi, l'analyse des groupes d'écotouristes nous permet de les classer selon les types d'écotouristes présentés ci-dessus. Les domestiques constituent un marché potentiel assez grand même s'ils sont loin d'être des écotouristes assidus. Toutefois, on peut les considérer comme des écotouristes occasionnels qui sont prêts à être orientés vers les expérimentés ou généralistes grâce aux programmes ou à l'aspect éducationnel des tours. En général, les entreprises se réfèrent souvent aux grands tours opérateurs comme Dalattourist ou Saigontourist.

### **6.3.3. Motivation**

Les motivations listées dans le questionnaire sont tirées d'une étude de Weaver (2002) portant sur les écotouristes en Thaïlande.

Tableau 38

Les motivations des répondants écotouristes (n = 94)

<b>Motivation</b>	<b>Domestiques (n = 49)</b>	<b>Étrangers (n = 45)</b>	<b>Fréquences (n = 94)</b>	<b>%</b>
Éprouver la paix et la tranquillité d'un environnement naturel	37	22	59	62,8
Être près de la nature	25	21	46	48,9
S'évader de l'environnement urbain	16	21	37	39,4
Priser le climat de la région	22	12	34	36,2
Occasion d'être avec des amis et/ou des parents	23	6	29	30,9
Observer la faune et la flore dans leur habitat naturel	15	10	25	26,6
Être physiquement actif	9	15	24	25,5
Se reposer et relaxer	13	10	23	24,5
Visiter le plus de destinations écotouristiques possibles	14	8	22	23,4
Fuir les foules et l'entassement	10	11	21	22,3
Avoir de nouvelles expériences	5	15	20	21,3
Disponible à un bon prix	10	10	20	21,3
Possibilité de contact avec les populations locales	7	13	20	21,3
Étude de l'environnement naturel	10	7	17	18,1
Avoir des expériences passionnantes et hors de l'ordinaire	8	9	17	18,1
Pouvoir raconter mes expériences à mes amis	7	10	17	18,1
Réputation du site	10	6	16	17,0
Expérience précédente positive	11	4	15	16
Rencontrer des gens avec des intérêts semblables	5	9	14	14,9
Découverte de soi	8	5	13	13,8

Le Tableau 38 montre que les domestiques et les étrangers se sont rencontrés dans certaines motivations qui les incitent à visiter le site. Par ordre de préférence, les répondants apprécient le plus la paix et la tranquillité de l'environnement naturel du site (62,76 %) qui est d'ailleurs son atout. Vient ensuite la possibilité d'être près de la nature (48,93 %). Les étrangers choisissent de s'évader de l'environnement urbain tandis que pour les Vietnamiens, la visite sur le lac Tuyen Lam est une occasion d'être avec la

famille et les amis. Ce choix montre la différence au niveau culturel entre les Vietnamiens et les étrangers, surtout les occidentaux. Durant la collecte des données, nous constatons qu'il y a beaucoup de groupes de touristes vietnamiens qui se composent d'un groupe d'amis ou des familles. Cependant, le souhait de rencontrer des gens qui partagent les mêmes intérêts est plus fort chez les étrangers.

On trouve que les étrangers s'intéressent plus aux efforts physiques tandis que le climat tempéré de la région motive des touristes domestiques dans leur choix du site.

Pourtant, l'aspect éducationnel est moins intéressé par les répondants, il est classé au 14<sup>e</sup> rang parmi 20 motivations qu'a donné le questionnaire. Il existe une divergence très grande entre les domestiques (5) et les étrangers (15) dans l'intention d'avoir de nouvelles expériences.

Concernant le contact avec les populations locales, les répondants étrangers se montrent plus intéressés que les domestiques. Dans l'ensemble, cette motivation n'est choisie que par 21,08 % des répondants.

Ce faible pourcentage signifie une faible connaissance des touristes en ce qui concerne les buts de l'écotourisme (OMT & PNUE, 2002).

Les répondants ne mentionnent pas d'autres motivations en dehors de celles que nous prévoyons dans le questionnaire. Cela confirme les motivations des écotouristes dont Weaver (2002) a fait le bilan dans son étude. Les motivations les plus choisies comprennent celles qui différencient les écotouristes des voyageurs de masse et qu'a listées Wight (2001). Les motivations concernant l'environnement, les activités sont classées en premier lieu dans la liste. Les motivations à caractère social ont un pourcentage très faible. Avec ces résultats, on peut constater que les répondants peuvent être considérés comme les écotouristes généralistes qui constituent un immense marché d'« écotouristes potentiels » ou de touristes de nature (Éco Tour Conseils et al., 2002). Malgré que leur voyage n'ait pas pour principal but d'écotourisme ou de tourisme de nature, ils sont prêts à se convertir aux valeurs de l'écotourisme.

#### 6.3.4. Satisfaction

La satisfaction est reliée étroitement aux attentes des visiteurs qui dépendent beaucoup de l'image de la destination. Cette image est reliée d'une part du paysage et d'autre part des autres éléments qui font partie des expériences des visiteurs (Wight, 2001). Donc, chercher à comprendre le degré de satisfaction des visiteurs permet non seulement aux gestionnaires du projet de l'évaluer dans son évolution mais également aux acteurs du projet de mieux adapter leurs politiques, leurs programmes ou leurs produits, leurs services aux attentes de leur clientèle.

Les énoncés pour mesurer la satisfaction des visiteurs sur place sont tirés et adaptés des études de Akama & Kieti (2003) et de l'OMT (E. W. Manning & OMT, 2004). Nous avons créé certains énoncés pour le cas de l'écotourisme à partir des caractéristiques de l'écotourisme et des indicateurs choisis pour le cas. Les analyses de consistance interne des énoncés valident la fiabilité de l'instrument ( $\alpha = 0,9237$ ).

Nous avons demandé aux répondants, pour chaque énoncé, de nous indiquer leur opinion en cochant leur réponse sur une échelle allant de 1 à 5, soit de tout à fait en désaccord à tout à fait d'accord. Le degré 3, soit neutre, peut signifier un manque d'intérêt, une opinion neutre ou une absence de n'importe quelle opinion. Par le fait de choisir de mettre ce degré, nous ne voudrions pas forcer les répondants dans leur choix de réponse.

Les résultats de chaque catégorie qui groupe les énoncés sous le même thème sont présentés dans le Tableau 39.

À première vue, on trouve que le résultat de la satisfaction générale (3,62 sur 5) du site n'est pas très élevé. Une chose à remarquer est que le groupe d'écotouristes étrangers se montre plus satisfait que le groupe d'écotouristes domestiques. Ce résultat semble tout à fait raisonnable car les étrangers ont fait les visites avec les tours opérateurs tandis le nombre d'écotouristes domestiques sont venus souvent sur le site de façon libre.

L'appréciation générale de la visite (3,89), l'interaction avec les communautés locales (3,84), la qualité des attraits et du paysage (3,81) et la contribution à la conservation (3,80) ont les scores les plus élevés.

Tableau 39

Satisfaction des visiteurs selon le groupe d'écotouristes (n = 94)

ÉLÉMENTS	Moyenne sur 5 (n = 94)	Domestiques (n = 49)	Étrangers (n = 45)
<b>Satisfaction</b>	<b>3,62</b>	<b>3,60</b>	<b>3,63</b>
Qualité des attraits et du paysage	3,81	3,87	3,74
Accessibilité	3,74	3,80	3,67
Interprétation et éducation	3,46	3,41	3,51
Qualité de l'environnement	2,79	2,74	2,83
Santé et sécurité	3,51	3,49	3,54
Services	3,76	3,69	3,83
Interactions avec les communautés locales	3,84	3,68	4,0
Contribution à la conservation	3,80 (94)	3,82	3,78
Appréciation générale de la visite	3,89 (94)	3,89	3,89

Les étrangers se montrent plus satisfaits en ce qui concerne les interactions avec les communautés locales, ce qui est en lien étroit avec leurs activités et leurs motivations. Ils apprécient également plus les services et la sécurité et la qualité de l'environnement tandis que les domestiques apprécient la qualité des attraits et du paysage, l'accessibilité. On remarque aussi que les domestiques se montrent plus satisfaits que les étrangers dans leur contribution à la conservation. Ainsi, il est fort probable que les Vietnamiens sont plus conscients de la préservation des ressources naturelles que les étrangers. Il existe aussi une autre hypothèse qu'il y a une différence dans la perception de la contribution à la conservation entre les deux groupes d'écotouristes.

Les analyses de corrélations montrent qu'il y a un lien très forte, positive et significative entre la qualité des attraits et du paysage ( $r = 0,78$ ,  $p < 0,001$ ) ; l'accessibilité ( $r = 0,77$ ,  $p < 0,001$ ) ; l'interprétation et l'éducation ( $r = 0,75$ ,  $p < 0,001$ ) et les services ( $r = 0,79$ ,  $p < 0,001$ ) et la satisfaction générale à l'ensemble de la visite.

Nous voudrions savoir quelle catégorie influence le plus sur la satisfaction des visiteurs en générale. Le test d'alpha de Cronbach est élevé  $\alpha = 0.8306$ , ce qui veut dire qu'on peut procéder aux analyses de régression multivariées qui visent à la vérification des résultats obtenus des analyses de fréquences susmentionnées. Les analyses de régression montrent que la satisfaction envers la qualité des attraits et du paysage, l'accessibilité, l'interprétation et l'éducation, la qualité de l'environnement, la santé et la sécurité, les services, l'interaction avec les communautés locales, la contribution à la conservation expliquent 99,6 % dans la variance de la satisfaction à l'ensemble de la visite. La satisfaction à l'égard de la qualité des attraits et du paysage est le meilleur prédicteur de la satisfaction générale de la visite ( $p < 0,0001$ ). Seule cette catégorie explique déjà 60,3 % dans la variance de la satisfaction des visiteurs de leur visite sur le site.

Nous préciserons les opinions des répondants dans l'analyse des énoncés que nous avons groupés selon les catégories préétablies au cours de la construction du questionnaire.

#### ***6.3.4.1. Satisfaction à l'égard de la qualité des attraits et du paysage.***

On trouve que parmi les quatre éléments qui font la qualité des attraits et du paysage, le score le plus élevé appartient au paysage intéressant et varié du site (4,1 sur 5). 88,3 % des répondants sont d'accord et tout à fait d'accord avec cet énoncé vu que le site possède le lac, les forêts, les péninsules, les monts, les chutes sur une superficie pas trop large de 2799 ha.

70,3 % des répondants trouvent que le site fournit une bonne variété d'expériences. Pourtant, il y a 18,7 % qui n'ont pas une opinion claire sur cet aspect du site.

Tableau 40

Satisfaction à l'égard de la qualité des attraits et du paysage (n = 94)

ÉLÉMENTS	Moyenne sur 5 (n)	1	2	3	4	5
<b>Qualité des attraits et du paysage</b>	<b>3,81 (94)</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
Le site fournit une bonne variété d'expériences	3,65 (91)	4,4	6,6	18,7	60,4	9,9
Le site du lac Tuyen Lam a un paysage intéressant et varié	4,1 (94)	1,1	1,1	9,6	63,8	24,5
Les sites culturels sont bien entretenus	3,67 (87)	1,1	6,9	28,7	50,6	12,6
Les sentiers sont bien aménagés	3,69 (90)	2,2	10	17,8	56,7	13,3
L'architecture et les matériaux de construction conviennent à l'environnement naturel du site	3,9 (93)	1,1	2,2	19,4	60,2	17,2

Note : 1 = Tout à fait en désaccord; 2 = En désaccord; 3 = Neutre; 4 = D'accord; 5 = Tout à fait d'accord.

Concernant l'aspect de l'aménagement, le pourcentage des répondants qui donnent une opinion neutre est assez élevé (28,7 % pour l'entretien des sites culturels et 17,8 % pour l'aménagement des sentiers). Malgré cela, les pourcentages des pous restent positifs avec 63,2 % et 70 % d'accord et tout à fait d'accord. Ces résultats montrent une réalité que les visiteurs apprécient plus l'environnement naturel que l'environnement aménagé de façon plus voyante.

Concernant l'architecture et les matériels de construction, 77,4 % des répondants les trouvent appropriés à l'environnement naturel. Ce qui signifie que le paysage est bien pris en compte et les gestionnaires considèrent bien l'harmonie entre les composantes construites et la nature. Il n'y a que 3,3 % des répondants qui protestent et 19,4 % indécis. Nos inspections sur place montrent qu'il existe encore des boutiques dans une



partie du site qui sont construites avec de la tôle. Même les résidents locaux les reconnaissent.

Ainsi, on peut trouver que la qualité des attraits et du paysage du site est bien reconnue par les répondants. Cependant, le nombre assez important des réponses indécises montre l'imperfection de ces éléments sur le site. Ce résultat est tout à fait explicable par le fait que c'est la période débutant du projet.

#### ***6.3.4.2. Satisfaction à l'égard de l'accessibilité***

L'accessibilité est une variable importante de l'écotourisme. Elle permet de détecter si le caractère d'équité du développement durable est bien respecté dans ce projet écotouristique. Il s'agit de l'accessibilité au niveau physique, de l'espace, du temps, des coûts et des informations. Dans l'ensemble, le score n'a pas beaucoup de différence avec la qualité des attraits et du paysage. Les énoncés sont établis sous forme affirmative. Le pourcentage des répondants qui sont en désaccord est minime par rapport à celui des répondants qui sont d'accord. Les heures d'ouverture satisfont le plus les répondants (83,1 % sont d'accord et tout à fait d'accord contre 5,6 % en désaccord). Certains tours opérateurs se plaignent que les heures d'ouverture ne sont pas flexibles car plusieurs touristes veulent venir sur le site le soir mais le site est fermé. La Direction du projet de son côté pense qu'il faut assurer la sécurité aux touristes. Mais avec les résultats du questionnaire, on trouve que les répondants sont assez satisfaits des heures d'ouverture des services, y compris la pagode.

L'accès au niveau des informations mérite de recevoir plus d'attention des gestionnaires du site car il n'y a que 59,1 % des répondants sont satisfaits. 26,1 % répondent neutre. Cela prouve une faiblesse dans la diffusion des informations et une pauvreté des sources d'informations sur le site disponibles aux consultations des visiteurs. Dernièrement, la Direction du projet a ouvert un site d'Internet sur le projet où tout le monde peut avoir accès au processus d'investissement, aux activités en cours et à venir du projet. À propos des informations sur les tours, il existe plusieurs formes de diffusion, par les dépliants des tours opérateurs et le centre d'information sur le site.

Certains tours opérateurs ont commencé le service de réservation à travers leur site Web qui sont standards. Il y a même la promotion pour l'écotourisme, par exemple Dalat Holidays ([www.phattireventures.com](http://www.phattireventures.com)). Pourtant, la quantité et la qualité des informations sont encore pauvres.

59,1 % et 10,8 % des répondants sont d'accord et tout à fait d'accord que l'état des routes et la signalisation ont facilité leur visite. Les panneaux d'informations sont en général petits et en désordre et de différents formats. La Direction du projet a planifié de créer un système de signalisation adéquat et qui pourrait mieux aider les visiteurs.

Tableau 41

Satisfaction à l'égard de l'accessibilité (n = 94)

ÉLÉMENTS	Moyenne sur 5 (n)	1	2	3	4	5
<b>Accessibilité</b>	<b>3,74 (94)</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
L'état des routes et la signalisation ont facilité la visite	3,7 (93)	1,1	8,6	20,4	59,1	10,8
Les heures d'ouverture sont pratiques pour les touristes	4,0 (89)		5,6	11,2	62,9	20,2
Le système de transport est bon et adéquat	3,74 (92)	1,1	6,5	20,7	60,9	10,9
Le prix chargé par le site est raisonnable	3,71 (94)	1,1	11,7	17	55,3	14,9
Les informations sur le site sont disponibles et riches	3,53 (88)		14,8	26,1	50	9,1

Note : 1 = Tout à fait en désaccord; 2 = En désaccord; 3 = Neutre; 4 = D'accord; 5 = Tout à fait d'accord.

Le pourcentage des répondants qui sont satisfaits du système de transport du site est de 71,8 %. Pourtant, le nombre des visiteurs qui se montrent moins intéressés à ces éléments est assez élevé, plus de 20 %. Ainsi, on peut dire que le transport ne joue pas un grand rôle dans la satisfaction des répondants. Depuis quelques années, le projet a investi dans plusieurs routes qui mènent de la route provinciale au site dans un système de chemins internes bien étudié. Donc, l'accessibilité au site est bien facilitée.

Concernant le prix, un élément assez important qui décide la satisfaction des touristes, est considéré raisonnable par 70,2 % des répondants. Comme on a vu dans la partie portant sur les dépenses que les écotouristes sont prêts à payer au lac Tuyen Lam, on peut dire que les visiteurs venant sur le site ont une capacité d'achat assez importante. 17 % ne s'intéressent pas au prix, donc, pour ces visiteurs, le prix n'influence pas leur satisfaction. 12,8 % des répondants trouvent le prix pas raisonnable, ce qui peut être interprété selon deux orientations, soit le prix est trop élevé, soit le prix est trop bas.

#### ***6.3.4.3. Satisfaction à l'égard de l'interprétation et de l'éducation***

L'interprétation et l'éducation environnementales sont des caractéristiques qui différencient l'écotourisme avec d'autres types de tourisme. Les écotouristes ont tendance à être des voyageurs expérimentés / fréquents qui exigent plus d'expériences, et cherchent des composantes éducatives et d'apprentissage dans leur expérience touristique (Wight, 2001). Donc, ces composantes pourraient influencer la satisfaction des écotouristes répondants.

Les résultats de l'ensemble des énoncés groupés dans cette partie montrent une satisfaction incomplète des répondants à l'égard de l'interprétation et de l'éducation sur le site. Le score de 3,46 sur 5 exprime bien ce constat. Si on analyse plus en détail chaque énoncé, on trouve que le nombre des gens qui choisissent une réponse indécise, neutre est très élevé : 41,8 % pour le centre d'interprétation, 23,4 % pour les informations sur la biologie/l'écologie, 31,9 % pour les aspects culturels et 24,5 % pour les guides (Tableau 42). Ainsi, ces activités sont soit absentes, soit très pauvres. Une autre explication est que ces écotouristes n'y sont pas intéressés. Parmi les énoncés, il y a le plus de répondants qui sont d'accord avec l'énoncé portant sur les guides. En réalité, c'est l'activité que nous trouvons la plus professionnelle et la plus développée sur le site. La plupart des guides sont des personnes bien formées et connaissent très bien le territoire. Selon des études menées par les tours opérateurs pour évaluer leurs guides, les écotouristes sont très contents et apprécient bien leur accompagnement. Le score moyen de cet énoncé est de 3,85 sur 5, le plus élevé dans le groupe. Ainsi, le guide

accompagnateur contribue le plus dans la satisfaction des visiteurs en ce qui a trait aux aspects interprétatifs et éducationnels.

Tableau 42

Satisfaction à l'égard de l'interprétation et de l'éducation (n = 94)

ÉLÉMENTS	Moyenne sur 5 (n)	1	2	3	4	5
<b>Interprétation et éducation</b>	<b>3,46 (94)</b>	%	%	%	%	%
Le centre d'interprétation dispose de différents documents et exhibits	3,16 (91)	2,2	19,8	41,8	31,9	4,4
Durant la visite, j'étais informé sur la biologie/ et l'écologie des espèces animales et végétales.	3,36 (94)	4,3	19,1	23,4	42,6	10,6
Les aspects culturels et historiques de la région sont présentés au groupe	3,46 (94)		16	31,9	42,6	9,6
Les guides ont une bonne connaissance pour répondre aux questions des touristes	3,85 (94)		7,4	24,5	43,6	24,5

Note : 1 = Tout à fait en désaccord; 2 = En désaccord; 3 = Neutre; 4 = D'accord; 5 = Tout à fait d'accord.

Il existe un centre d'interprétation sur le site mais il est petit et pauvre. Nous avons, durant l'administration du questionnaire, posé des questions aux visiteurs sur ce centre. Malheureusement, beaucoup d'entre eux nous ont fait savoir qu'ils ne savaient pas son existence. Ce qui montre une attention inappropriée de la part des gestionnaires du site dans la promotion de l'image du centre auprès des visiteurs. Il n'y a que 52,2 % des répondants qui sont informés de la culture et de l'histoire locales. Un des intérêts des écotouristes est la biologie de l'endroit visité. Or, seuls 53,2 % des répondants bénéficient cette activité dans leur visite.

#### **6.3.4.4. Satisfaction à l'égard de la qualité de l'environnement**

Si on examine des énoncés dans le Tableau 43, on trouve qu'il s'agit de l'environnement qui entoure la visite et qui peut porter des effets négatifs sur la

satisfaction des visiteurs. Le score moyen de 2,79 sur 5 est montre que les écotouristes ne sont pas très contents de la qualité de l'environnement du site.

71,3 % des répondants trouvent que le site est propre et 6,4 % ne sont pas d'accord. À propos de la pollution au niveau du bruit, des déchets et du paysage, les visiteurs se montrent moins dérangés par ces éléments sur le site. Le projet est à la période de construction des infrastructures comme des chemins internes, des systèmes d'approvisionnement d'eau potable, d'électricité, de télécommunication, etc. Donc, il y a sûrement des effets. Seul 20,7 % des répondants étaient ennuyés par les zones de construction; 16,2 % par le bruit et 19,1 % par les déchets. Pourtant, le nombre des visiteurs qui ne sont pas d'accord avec ces énoncés est beaucoup plus élevé. Par exemple, 69,1 % des répondants sont tout à fait en désaccord ou en désaccord par rapport aux dérangement des déchets, c'est-à-dire 69,1 % des visiteurs trouvent que les milieux publics sont propres. Le ramassage des déchets est pris en charge par chacun des fournisseurs sur place et par la Direction du projet.

Tableau 43

Satisfaction à l'égard de la qualité de l'environnement (n = 94)

ÉLÉMENTS	Moyenne sur 5 (n)	1	2	3	4	5
Qualité de l'environnement	2,79 (94)	%	%	%	%	%
Je trouve l'environnement du site très propre	3,84 (94)	1,1	5,3	22,3	51,1	20,2
J'étais ennuyé par le désordre des zones en construction	2,46 (92)	18,5	39,1	21,7	20,7	
J'étais ennuyé par le bruit	2,43 (93)	10,8	54,8	18,3	12,9	3,2
J'étais ennuyé par les déchets dans les milieux publics	2,41 (94)	10,6	58,5	11,7	17	2,1

Note : 1 = Tout à fait en désaccord; 2 = En désaccord; 3 = Neutre; 4 = D'accord; 5 = Tout à fait d'accord.

Il faut ajouter que la consistance interne des énoncés dans cette catégorie est la plus basse parmi toutes les catégories ( $\alpha = 0,61$ ). La compréhension des répondants peut

être influencée par l'utilisation de la voix passive « j'étais ennuyé par » puisque les autres énoncés sont formulés de façon affirmative et active.

#### 6.3.4.5. Satisfaction à l'égard de la santé et de la sécurité

Dans le monde changeant d'aujourd'hui, la santé et la sécurité deviennent les facteurs importants dans le choix d'une destination pour les vacances surtout pendant ces dernières années où le terroriste, les maladies sont plus présents.

Tableau 44

Satisfaction à l'égard de la santé et de la sécurité (n = 94)

ÉLÉMENTS	Moyenne sur 5 (n)	1	2	3	4	5
<b>Santé et sécurité</b>	<b>3,51 (94)</b>	%	%	%	%	%
Un bon service de soin de santé est disponible sur le site	2,62 (91)	13,2	33	36,3	14,3	3,3
Je me suis senti en sécurité sur le site	4,1 (93)	1,1	3,2	7,5	61,3	26,9
Les équipements de sauvetage sont adéquats	3,82 (93)		1,1	29	57	12,9

Note : 1 = Tout à fait en désaccord; 2 = En désaccord; 3 = Neutre; 4 = D'accord; 5 = Tout à fait d'accord.

La santé et la sécurité reflètent un critère standard que tout type de tourisme devrait assurer. Le résultat dans le tableau suivant montre l'intérêt des visiteurs à propos de ces éléments. La moyenne de 3,51 sur une échelle ordinale de 5 signifie que les répondants ne portent pas beaucoup d'attention à ces éléments. Les répondants ne sont pas satisfaits du service de santé sur place. Il n'y a que 17,6 % qui sont d'accord qu'un bon service de santé est disponible sur le site. Cependant, l'aspect de sécurité est bien apprécié par les répondants : 88,2 % des répondants se sentaient en sécurité sur le site ; 69,9 % trouvent que les équipements de sauvetage sont adéquats (Tableau 44). Donc, la sécurité a bien retenue l'attention des visiteurs et des gestionnaires du site. Nos observations sur place montrent la même situation, les bateaux sont bien équipés. De plus, les guides suivent souvent des formations ou des entraînements de premiers soins.

Dans son développement, le tourisme de santé sera aussi une priorité du projet avec la construction d'un établissement de soins de santé standard international. Pour le moment ce service est au niveau élémentaire.

#### **6.3.4.6. Satisfaction à l'égard des services**

Il s'agit des services de base d'un site qui comprend principalement l'hébergement, les boutiques, la restauration et surtout de la qualité de ces services. On trouve que la moyenne (3,76) est assez élevée par rapport à celle de l'ensemble de la satisfaction (3,62) (Tableau 45).

Tableau 45

Satisfaction à l'égard des services (n = 94)

ÉLÉMENTS	Moyenne sur 5 (n)	1	2	3	4	5
<b>Services</b>	<b>3,76 (94)</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
Les établissements d'hébergement sont confortables et offrent de beaux points de vues	3,84 (93)		4,3	23,7	55,9	16,1
Des souvenirs et des objets artisanaux sont disponibles	3,73 (91)		2,2	36,3	48,4	13,2
Les services sont de haute qualité	3,51 (92)	1,1	5,4	43,5	41,3	8,7
Le personnel de service est compétent et serviable	3,81 (93)		9,7	19,4	51,6	19,4
De bonnes occasions pour découvrir la cuisine locale sont offertes sur le site	3,91 (93)		4,3	20,4	54,8	20,4

Note : 1 = Tout à fait en désaccord; 2 = En désaccord; 3 = Neutre; 4 = D'accord; 5 = Tout à fait d'accord.

72 % des répondants apprécient bien le service d'hébergement sur le site car celui-ci est confortable et offre des points de vues sur la nature. Même si ce service est au commencement, ce résultat fait savoir qu'il complète les attentes des écotouristes. Si on compare avec le nombre de personnes qui restent sur le site, ce pourcentage est très optimiste.

On constate que beaucoup de boutiques vendant des souvenirs, des produits artisanaux de la région sont disponibles sur le site et se trouvent principalement dans les endroits de concentration des services comme l'entrée, les points d'excursion et près des restaurants. Cette réalité coïncide également avec le résultat du questionnaire avec seulement 2,2 % des répondants en désaccord.

75,2 % des répondants trouvent des occasions de découvrir la cuisine locale sur le site. Il existe environ 5 restaurants différents qui offrent plusieurs plats locaux comme les légumes et « ruou can » (de l'alcool bu avec des tuyaux en bambou) et des spécialités régionales. Ainsi, on peut dire que les services sont bien présents et appréciés par les visiteurs.

Cependant, la qualité des services reste au niveau basique pour un site touristique. 50 % des répondants la considèrent comme de haute qualité. Pourtant, un grand nombre ne donne pas d'opinions claires (43,5 %). Ceci exprime une indifférence de la part des visiteurs. Le personnel est jugé compétent et serviable par 71 % des répondants. C'est un bon signe pour le développement du projet. L'amélioration de la qualité des services et du personnel est une condition importante pour rehausser l'image de marque du site.

Parmi tous ces éléments, on trouve que l'occasion de découverte de la cuisine locale est le facteur qui influence le plus sur la satisfaction des services. Mais il faut ajouter que le nombre des répondants neutres est très élevé. Ce qui montre que les écotouristes portent leur attention à d'autres éléments que les services de base.

#### ***6.3.4.7. Satisfaction à l'égard de l'interaction avec les communautés locales***

La moyenne de cette partie est de 3,84, ce qui est assez élevée. Parmi trois énoncés, les répondants apprécient le plus le caractère amical des résidents (la moyenne = 4,07/5). 80,5 % des répondants sont d'accord et tout a fait d'accord contre 2,2 % en désaccord (Tableau 46). Une population qui supporte le tourisme est un atout pour n'importe quel projet de développement touristique. Ce fait exprime une forte participation des résidents locaux en tourisme. Ce qui entraîne un meilleur échange entre



les visiteurs et les visités. C'est pour cette raison que les visiteurs ont des possibilités d'avoir des expériences et des activités riches et variées avec la culture locale.

Tableau 46

Satisfaction à l'égard de l'interaction avec les communautés locales (n = 94)

ÉLÉMENTS	Moyenne sur 5 (n)	1	2	3	4	5
<b>Interactions avec les communautés locales</b>	<b>3,84 (94)</b>	%	%	%	%	%
Une bonne expérience avec la culture locale est possible	3,69 (89)		5,6	31,5	51,7	11,2
Les résidents étaient amicaux	4,07 (92)		2,2	17,4	52,2	28,3
Des activités intéressantes avec les résidents sont possibles	3,76 (91)	1,1	5,5	30,8	41,8	20,9

Note : 1 = Tout à fait en désaccord; 2 = En désaccord; 3 = Neutre; 4 = D'accord; 5 = Tout à fait d'accord.

On peut placer ces énoncés dans la partie d'interprétation et d'éducation mais cela ne fait pas ressortir l'idée de diversifier les activités des écotouristes. De plus, l'aspect culturel fait partie de l'écotourisme et constitue également une caractéristique du site avec la pagode, le village ethnique minoritaire et la culture spécifique d'une ville tempérée dans un pays tropical. Tous ces facteurs contribuent à l'image du site et à la diversité non seulement au niveau biologique mais encore au niveau culturelle et sociale du site.

#### **6.3.4.8. Satisfaction à l'égard de la contribution à la conservation**

La conservation est un sujet important de l'écotourisme. Elle exprime une éthique en croissance du monde moderne. Dans le questionnaire, cet aspect est exprimé sous forme des actions assez concrètes que les écotouristes ont l'habitude d'effectuer. Le résultat de cette rubrique est élevé et plus homogène que les autres parties. On trouve que les écotouristes sont très conscients des principes de base de ce type de tourisme, qui sont la protection et la contribution à ce travail de conservation de l'environnement naturel. 92,5 % des répondants n'ont pas laissé les déchets sur place et 86 % n'ont pas

dérangé la nature durant leurs visites (Tableau 47). Ce sont des actions individuelles qui devraient être encouragées à un niveau plus haut, c'est-à-dire encouragées plus au niveau social d'où émerge la philosophie « éco ». Ainsi, l'effet sera plus grand.

Tableau 47

Satisfaction à l'égard de la contribution à la conservation (n = 94)

ÉLÉMENTS	Moyenne sur 5 (n)	1	2	3	4	5
<b>Contribution à la conservation</b>	<b>3,80 (94)</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
Je n'ai pas dérangé les espèces naturelles	4,11 (93)		4,3	9,7	57	29
Je n'ai pas laissé des déchets sur le site	4,27 (93)			7,4	58,1	34,4
J'ai contribué à verser de l'argent supplémentaire pour la conservation du site	3,47 (90)	1,1	13,3	33,3	42,2	10
J'ai participé aux programmes de conservation (reboisement, entretien des sentiers, études / sondages, etc.)	3,4 (94)	3,2	16	33	33	14,9

Note : 1 = Tout à fait en désaccord; 2 = En désaccord; 3 = Neutre; 4 = D'accord; 5 = Tout à fait d'accord.

Quant à la contribution financière, 52,2 % ont donné de l'argent supplémentaire pour la conservation du site. Ce pourcentage reste modeste mais exprime une conscience plus voyante et positive chez les visiteurs. La participation dans les programmes retient moins l'attention des visiteurs avec seulement 47,9 %. L'organisation de ces programmes existe mais demeure rare. Dans un avenir proche, la Direction encouragera peut-être cette activité davantage non seulement dans la communauté des résidents locaux mais également auprès des touristes. Certains tours opérateurs ont inséré des activités de reboisement des forêts dans leurs tours et ont reçu des réactions positives.

#### 6.3.4.9. Satisfaction générale de la visite

Les visiteurs sont en général assez satisfaits de leurs visites au lac Tuyen Lam. La moyenne de 3,89 montre le degré de satisfaction des répondants. 78 % des répondants

trouvent que la réalité correspond bien à la publicité qu'ils ont reçue avant la visite. Ainsi, le site a répondu aux attentes des écotouristes. Le projet a eu du succès dans la promotion d'une image axée sur la nature du site. En fait, ce sont les éléments auxquels les visiteurs font le plus d'attention : la qualité des attraits et du paysage, les expériences concernant la conservation et les interactions avec les communautés locales.

Le rapport qualité/prix est également bien apprécié par 83 % des répondants (Tableau 48). Donc, ce résultat pourrait ouvrir la possibilité d'augmenter les bénéfices économiques pour les communautés locales et les intervenants du projet grâce à une bonne volonté de dépenses des visiteurs.

Tableau 48

Satisfaction à l'ensemble de la visite (n = 94)

ÉLÉMENTS	Moyenne sur 5 (n)	1	2	3	4	5
<b>Appréciation générale de la visite</b>	<b>3,89 (94)</b>	%	%	%	%	%
Je trouve que la réalité correspond bien à la publicité	3,84 (91)		4,4	17,6	68,1	9,9
J'estime avoir bénéficié d'un bon rapport qualité / prix	3,99 (94)	1,1	3,2	12,8	61,7	21,3

Note : 1 = Tout à fait en désaccord; 2 = En désaccord; 3 = Neutre; 4 = D'accord; 5 = Tout à fait d'accord.

La satisfaction de la visite peut être expliquée également par le taux de retour des visiteurs ou par la recommandation du site à d'autres personnes comme les amis, la famille, les collègues, etc. Le tableau suivant montrera l'opinion des répondants. Quand nous posons la question : est-ce que c'est votre première visite sur le site, 33 répondants ont répondu non, cela veut dire qu'ils ont déjà visité le site dans le passé. L'analyse descriptive fait savoir que les visiteurs retournent sur le site au cours des 7 dernières années. Certains y sont allés plusieurs fois. Le tour opérateur Phuong Nam a fait savoir qu'il y avait des touristes qui ont pris ses tours pour la septième fois. Pour le moment, on peut dire que le taux de retour sur le site des visiteurs est de 35,1 %. Pourtant, à travers les questions portant sur la recommandation du site et la possibilité de retour sur

le site, on trouve que 100 % des répondants recommandent ce site comme un lieu à visiter à leur famille, leurs amis ou à d'autres personnes. Ce résultat affirme que les écotouristes répondants sont contents du site et que le projet a bien choisi l'orientation qui est axée sur le développement durable de l'écotourisme en cohérence avec d'autres types de tourisme. Par conséquent, 94,7 % des répondants affirment qu'ils retourneront visiter le site dans l'avenir (Tableau 49). C'est un pourcentage très élevé. Ainsi, nous pourrions espérer un taux de retour beaucoup plus important dans un futur proche, surtout quand le projet aura terminé la phase d'investissement dans les infrastructures et qu'il se concentrera plus sur les activités en profondeur.

Tableau 49

Taux de retour et recommandation des répondants (n = 94)

	Réponse	Fréquence (n = 94)	Pourcentage (%)
Première visite sur le site	Oui	61	64.9
	Non	33	35.1
Recommandation du site	Oui	94	100.0
Retour pour visiter le site	Oui	89	94.7
	Non	5	5.3

### 7.3.5. Conclusion

Les analyses statistiques des données recueillies auprès des visiteurs sur le site fait ressortir quelques conclusions suivantes :

- On peut très bien considérer les visiteurs sur le site comme écotouristes généralistes à partir de certaines caractéristiques telles que les motivations semblables à celles des écotouristes assidus dans plusieurs études (Éco Tour Conseils et al., 2002; Page & Dowling, 2002; Weaver, 2002; Wight, 2001). Pourtant, les touristes vietnamiens n'atteignent que le niveau des écotouristes occasionnels ou populaires (Éco Tour Conseils et al., 2002; Fennell, 2003) puisqu'ils sont en général en grand groupe et possèdent un pouvoir d'achat moins important que les écotouristes étrangers qui viennent principalement des

pays émetteurs en écotourisme et qui sont des écotouristes expérimentés. Ce segment constitue une petite niche et difficile à évaluer (Éco Tour Conseils et al., 2002).

- Les activités écotouristiques offertes sur place sont encore pauvres et inadéquates. Les Vietnamiens pratiquent moins d'activités que les étrangers. Ce constat vient d'une part du manque des activités et d'autre part de l'accessibilité à certaines activités qui ne sont offertes que dans les tours organisés.
- Les sources d'informations ne sont pas variées, ce qui pourrait affecter l'image de marque du site et baisser les occasions d'attirer l'attention des investisseurs.
- Les visiteurs choisissent en général les hôtels et les écolodges. Ce sont les types d'hébergement que les écotouristes préfèrent car ils demandent toujours le confort pour leurs voyages et ils se montrent avoir une capacité financière élevée (Wight, 2001).
- La durée de la visite semble courte par rapport aux potentiels du site. Le manque d'activités écotouristiques et d'infrastructures d'hébergement ont fait que les visiteurs ne prolongent pas leur visite.
- Les motivations des visiteurs venant au lac Tuyen Lam coïncident à celles mentionnées dans les profils d'écotouristes assidus (hard-core) (Weaver, 2002) et des écotouristes généralistes qui se distinguent des touristes de masse (Wight, 2001).
- Les écotouristes sont satisfaits en général de leur visite sur le site. Pourtant, un grand nombre de répondants se montrent moins intéressés à certains éléments tels que le centre d'interprétation, le service de santé, la qualité des services, la contribution financière à la conservation, etc. Ces résultats expriment soit une indifférence des répondants envers ces facteurs, soit une influence faible de ces éléments sur la satisfaction des répondants de l'ensemble de leur visite.

- Les résultats des analyses descriptives et de régression montrent que la satisfaction de l'ensemble de la visite est influencée principalement par le paysage intéressant et varié du site, l'horaire convenable, la sécurité, les résidents amicaux et leurs actions responsables envers l'environnement naturel.

En général, même si le nombre d'écotouristes est encore limité, on peut voir qu'ils commencent à jouer un rôle important dans l'évolution du projet. Avec leurs apports, ils contribueront plus dans le développement de l'écotourisme en général et du projet en particulier tant sur le plan financier qu'au niveau de la conscience environnementale en participant activement à la conservation des ressources. Dans une perspective à long terme, ils seront des fournisseurs d'informations, d'argent, d'idées et de mesures qui contribueront au suivi et à l'évaluation du projet.

*Chapitre VII. Discussion des résultats par rapports aux objectifs de la recherche*

Nous avons présenté les résultats de chacun de nos instruments dans les parties précédentes. C'est à cette étape que nous allons discuter ces résultats en nous basant sur les objectifs de la recherche qui est (1) de créer un modèle conceptuel adapté des modèles occidentaux pour évaluer les projets de développement écotouristique dans le contexte d'un pays avec une économie centralisée comme le Vietnam ; (2) d'établir une grille d'analyse qui se compose des indicateurs du tourisme durable appliqués dans le domaine de l'écotourisme afin de voir si le projet répond bien aux principes de l'écotourisme durable.

La première partie portera sur la grille d'indicateurs avec les données obtenues des résultats des questionnaires contribuant à la validation du modèle conceptuel qui sera discuté dans la deuxième partie. Nous allons d'abord explorer les composantes du modèle et ensuite les interrelations entre les composantes.

### **7.1. L'APPLICATION DES INDICATEURS SUR LE PROJET DU LAC TUYEN LAM**

Les questionnaires administrés auprès des intervenants, des communautés locales et des visiteurs ainsi que les documents, les interviews avec la Direction du projet, les tours opérateurs, etc. nous permettent de compléter le tableau des indicateurs, ceux-ci ont été sélectionnés à partir des indicateurs du tourisme durable adaptés aux spécificités du territoire du site et au type du projet. Nous présentons ci-dessous la grille d'indicateurs avec les données réelles qui pourraient fournir aux décideurs l'état actuel de l'évolution du projet (Tableau 50).



Tableau 50

Tableau des indicateurs appliqués au projet du lac Tuyen Lam

Les dimensions de l'écotourisme durable	Les variables	INDICATEURS DE CROISSANCE RETENUS	ÉTAT ACTUEL DU PROJET
<b>Besoins essentiels</b>			
Conditions de vie	Infratructures et services	Catégorie des services touristiques disponible sur le site (classé par types, ex. hébergement et restauration, transportation, information et guide, conférences et congrès, etc.).	Voir la partie le profil des intervenants.  (Questionnaire des intervenants; Direction du projet)
	Santé	Pourcentage d'établissements de tourisme avec l'eau traitée aux normes potables internationales.	87,5 % des intervenants possèdent un système de contrôle de qualité en hygiène et en sécurité. (Questionnaire des intervenants)
		Présence du personnel médical.	Les guides ont suivi des formations en premiers secours. (Interviews des tours opérateurs)
	Sécurité	L'opinion de voyageurs sur la sécurité de la destination (% croyant que la destination est dangereuse).	88,2 % des visiteurs se sont sentis en sécurité sur le site; 4,3 % ne sont pas d'accord. (Questionnaire des visiteurs)
Satisfaction	Satisfaction des visiteurs	Niveau de satisfaction des visiteurs.	3,62/5 (5 = meilleur niveau de satisfaction) 33 % des visiteurs retournent sur le site pour au moins la deuxième fois; 94,7 % affirment retourner sur le site. (Questionnaire des visiteurs)

<b>Croissance qualitative</b>			
Bénéfices	Revenus / Rentabilité	Nombres des touristes, nombres totaux des touristes (moyenne, mensuel, le plus haut) (catégorisé par leur type d'activité.	<p><b>Les touristes venant visiter le site :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En 2001 : près 200 000 visiteurs (15 % étrangers);</li> <li>- En 2002 : près de 250 000 visiteurs</li> </ul> <p>Période de pointe : 500 – 1 500 visiteurs / jour;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 10 premiers mois de 2003 : 355 550 touristes ont utilisé la ligne téléphérique.</li> </ul> <p><b>En écotourisme :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En 2004: 167 680 touristes qui ont pris le bateau. En moyenne par mois : 8 973 touristes;</li> <li>- 6 premiers mois de 2005 : 63 500 touristes.</li> </ul> <p>(Bilans annuels, Direction du projet)</p>
	Emplois	Nombre de locaux (et ratio entre homme et femme) embauchés en tourisme (aussi ratio entre l'embauche du tourisme et l'embauche total).	<p>100 % des employés en tourisme sont des locaux (67 % homme, 33 % femme).</p> <p>(Questionnaire des intervenants)</p>
<b>Economie durable</b>			
Développement en harmonie	Contrôle du développement	Existence d'une politique d'aménagement des espaces ou un procédé de planification de développement, y compris le tourisme.	<p>Oui, consulter le plan directeur du projet et des documents des autorités locales en tourisme, la description du projet.</p> <p>(Direction du projet)</p>
		Existence des critères spécifiques pour le contrôle de développement du tourisme dans les projets, tels que le nombre maximal d'hôtels/lits, les normes de densité, les contrôles de design, les standards écologiques et sociaux, etc.	<p>Déjà déterminé dans le plan directeur du projet.</p> <p>(Plan directeur du projet)</p>

		Les indicateurs du tourisme durable sont développés et contrôlés	Oui, une série d'indicateurs de l'écotourisme durable a été établie pour le projet. (Ce mémoire)
	Programme de recherche	% des projets dont les impacts du tourisme sont évalués.	56,3 % des intervenants ont un programme d'étude des impacts du tourisme sur la localité (Questionnaire des intervenants); Rapport d'évaluation des impacts environnementaux déjà effectué par la Direction du projet.
Marketing responsable	Marketing pour le tourisme durable	Coût du marketing (par type, si possible le coût par contact, le coût de publicité et de promotion).	Moyen : 7,37 % du chiffre d'affaires; Maximum : 20 % du chiffre d'affaires; Minimum : 0.4 % du chiffre d'affaires. (Questionnaire des intervenants)
	Protection de l'image	% de touristes qui recommanderaient la destination à leurs pairs (le questionnaire des visiteurs).	100 % des visiteurs recommandent le site à leurs pairs. (Questionnaire des visiteurs)
<b>Approche intégrée</b>			
Gestion intégrée	Politiques du développement durable	L'existence d'un plan directeur en gestion du tourisme pour le site (aussi % de site couvert par le projet).	Oui, le plan directeur du projet. La Direction du projet gère 100 % du site Voir description du projet. (Direction du projet, documents publiés)
		Existence des politiques au niveau de l'établissement visant les problèmes sociaux d'emploi et de relation avec les communautés d'hôte (par ex. sources d'emploi et la provision d'articles des communautés locales, entraînement du personnel, le soutien au développement communautaire, etc..) % des établissements avec les politiques/programmes.	75 % des intervenants possèdent une politique d'embauche locale; Un programme de création des emplois aux résidents locaux a été mis en place par la Direction du projet; 93,8 % utilisent des produits locaux; 81,3 % ont des programmes de formation du personnel. (Questionnaire des intervenants)

	Coopération	% des entreprises de l'industrie touristique qui ont intégré leurs buts et leurs objectifs à la stratégie commune en tourisme de la destination.	100 % des intervenants font partie de la stratégie commune de développement touristique local. (Questionnaire des intervenants)
<b>Les dimensions de l'écotourisme durable</b>	<b>Les variables</b>	<b>INDICATEURS DE PERENNITE RETENUS</b>	<b>ÉTAT ACTUEL DU PROJET</b>
<b>Diversité biologique et culturelle</b>			
Tourisme axé sur la nature	Etat des écosystèmes	Index de diversité biologique de la faune et de la flore.	La Direction vient de terminer une étude d'inventaire des espèces fauniques dans le territoire du site.
		N° d'espèces uniques ou rares présentes sur le site (et les nombres d'individus).	Une étude a été effectuée pour voir les espèces endémiques et rares du site.
Diversité culturelle	Patrimoine bâti	Nombre, diversité et qualité des lieux culturels.	Grande pagode de méditation; Village ethnique de Darahoa; En bon état.
	Activités	Nombre ou % d'habitants qui continuent la vie avec la tenue traditionnelle, les coutumes, la langue, la musique, la cuisine, la religion et les pratiques culturelles (par ex. le changement dans le nombre d'habitants locaux participant dans les événements traditionnels).	La population locale garde toujours les pratiques traditionnelles, les coutumes ou la tenue traditionnelle de l'ethnie.
<b>Processus écologiques</b>			
Gestion des impacts	Eau	% les ruisseaux locaux, les lacs qui sont contaminés par la vidange des eaux usées.	Pas de données. Mais on peut consulter le Service des sciences, des technologies et de l'environnement de la ville pour avoir des données.
		Usage de l'eau : (Le volume total consommé et nombre de litres consommés par touristes par jour).	Pas de données détaillées car il existe très peu d'établissements d'hébergement sur le site. L'eau du lac est utilisée pour irriguer les terres agricoles en bas de la ville.

	Air et bruit	La pollution de bruit en raison des moteurs : les visiteurs percevant des bruits des moteurs ennuyant (les voitures, vedettes, les motocyclettes, les générateurs, les bateaux, etc.) dans les zones naturelles (sites naturels)	16,1 % des visiteurs perçoivent des bruits perturbants sur le site; 65,6 % des visiteurs ne se sentent pas perturbés par le bruit sur le site; 18,3 % donnent une réponse neutre.
	Faune et flore	La perte d'espèce causée par l'utilisation comme souvenirs de tourisme (% d'espèces natives utilisées comme souvenirs de tourisme)	Pas encore. Les souvenirs sont surtout des objets artisanaux et quelques types de fleurs d'orchidée originaires de la région. La Direction du projet prend conscience de la conservation des espèces rares du site.
		Les nombres d'animaux écrasés par la circulation (morts sur la route) pendant la haute saison (la proportion par rapport aux taux de basse saison) < % les maladies contagieuses en croissance (locales et introduites) à la flore et à la faune du site	Pas de données en détail mais l'observation sur place montre que le système routier est bien aménagé, ce qui diminue le nombre de la faune écrasée par la circulation. Pas de données sur les maladies contagieuses sur la faune et la flore du site.
<b>Ressources renouvelables</b>			
Conservation des ressources naturelles et culturelles	Création des aires/zones protégées	% de site avec un zonage contrôlé/les contrôles, étendue des zones à l'usage du tourisme	100 % du territoire est sous le contrôle et géré avec le zonage; Jusqu'à ce moment, seuls le lac, la pagode et une partie des forêts sont accessibles au tourisme.
	Capacité de charge	Le nombre de touristes par mètre carré du site (par ex. les plages, les attractions), par kilomètre carré de la destination, - nombre moyen/nombre le plus haut  Number of tourists per square metre of the site (e.g. beaches, attractions), per square kilometre of the destination, - mean number/peak average. – baseline indicator	2002 : 1.443 hectares/250.000 touristes; En moyenne : 200 000 – 250 000 touristes/an; Haute saison : 500 – 1 500 touristes/jour; 10 premiers mois de 2003 : 2 799 ha/355 550 touristes. En écotourisme : En 2004 : 2 143 ha/167 680 visiteurs; 6 premiers mois de 2005 : 2 143 ha/63 500 visiteurs; Haute saison : 600 touristes/jour;

		Le niveau de chasse et de pêche illégal sur le site pendant la haute saison (la perte d'animaux, le nombre d'incidents)	Pas de données en détail.
<b>Ressources non renouvelables</b>			
Pratiques environnementales durables	Traitement des déchets et des égouts	Pourcentage de vidange des eaux usées sur le site recevant le traitement (aux niveaux primaires, secondaires et tertiaires)	Pas de données détaillées pour le moment. La construction d'un système de vidange des eaux usées est en cours sur le site.
		Pourcentage d'établissements touristiques (ou d'hébergement) ayant un/des système(s) de traitement des déchets	43,8 % des intervenants ont des mesures pour le ramassage et le recyclage des déchets.
		Volume de déchets produits par la destination (tonnes) (par mois)	Pas de données détaillées; Les déchets sont ramassés par la compagnie des travaux urbains de la ville qui s'occupent du traitement des déchets de la région.
	Management des énergies	La consommation d'énergie de toutes sources par personne (général, et par le secteur touristique – par personne par jour)	Pas de données en ce moment car l'hébergement est rare sur place; Les restaurants et les familles utilisent le gaz ou l'électricité.
	Recyclage	Economiser de l'eau (% réduit, repris ou recyclé)	37,5 % des intervenants ont un système de traitement des eaux usées.
<b>Les dimensions de l'écotourisme durable</b>	<b>Les variables</b>	<b>INDICATEURS D'EQUITE RETENUS</b>	<b>ÉTAT ACTUEL DU PROJET</b>
<b>Entre les nations</b>			
Échanges équitables	Partage des coûts	Valeur des investissements dans l'infrastructure des entreprises touristiques	Liste des investisseurs. Voir le site du projet : <a href="http://www.dalattuyenlam.com/index.php?page=newsview&amp;post=375&amp;tID=49">http://www.dalattuyenlam.com/index.php?page=newsview&amp;post=375&amp;tID=49</a>

	Génération des revenus	Revenus du tourisme (taux de croissance)	<p>Le revenu qui vient de l'écotourisme pour le site se base sur la vente des billets de bateau.  Revenu annuel : 2 billions de dongs (200 000 CND) pour la vente des billets de bateau.  2004 : 2 080 600 000 dongs (billets de bateau), soit 96,6 % par rapport à 2003;  + 29 992 000 dongs (frais de parking de 26/5 à 31/12/2004);  6 premiers mois de 2005 : 1 278 000 000 dongs, soit 52 % des revenus prévus pour l'année et une augmentation de 22,9 % par rapport à la même période de l'année précédente.</p> <p>Revenus pour les tours opérateurs;  Revenus pour les petits commerçants (restaurants, boutiques de souvenirs);  Revenus du 10 premiers mois de 2003 de la ligne téléphérique : 1,7 millions CND;  Revenus pour le budget national à partir des taxes.</p>
<b>Au sein d'une même génération</b>			
Accessibilité	Information	% des partenaires et des stakeholders (intervenants) qui sont satisfaits avec l'accès à l'information appropriée	Les entrevues montrent que les intervenants sont assez satisfaits de l'accès aux informations concernant le projet.
		% des visiteurs recevant de l'information sur les pratiques du tourisme durable fournie avant leur visite sur le site et sur le site même	59,1 % des visiteurs sont d'accord que les informations sur le site sont disponibles et riches 53,2 % des visiteurs sont informés sur la biologie et l'écologie des espèces animales et végétales durant la visite.
	Accès physique	L'accès des populations locales aux sites clefs (% de site librement accessible au public)	100 % du site est accessible pour le moment aux locaux.

		Le nombre de routes d'accès en bonne condition pour l'usage du tourisme (les chemins, motorisé, les pistes d'atterrissage, l'accès de bateau, etc.)	1 route en bonne condition, 1 autre route en très mauvaise condition; 1 ligne téléphérique qui a été mise en service au début de 2003.
	Opportunités d'emplois	% des locaux embauchés dans les activités de conservation	100 % sont des locaux.
<b>Les dimensions de l'écotourisme durable</b>	<b>Les variables</b>	<b>INDICATEURS D'ÉTHIQUE RETENUS</b>	<b>ÉTAT ACTUEL DU PROJET</b>
<b>Changements de valeurs</b>			
Education et interprétation	Education environnementale	Formation du personnel sur les sujets écologiques (% a été entraîné)	81,3 % des intervenants organisent des formations au personnel sur les normes écotouristiques.
		Nombre (%) qui créent eux-mêmes des occasions d'autoformation en ce qui concerne la pratique de tourisme durable	81,3 % du personnel disponible sont aptes à délivrer l'information appropriée à l'écotourisme.
	Interprétation professionnelle	Le nombre de voyageurs/tours opérateurs offrant des activités de conservation comme une partie du programme touristique (et le niveau de participation)	68,8 % des intervenants mettent en place des systèmes d'actions sociales par les visiteurs (dons, apports en nature, supports à la conservation environnementale, travail social, etc.); Quelques tours opérateurs organisent des tours où les touristes participent au programme de reboisement de la ville.
		Nombre (%) de compagnies touristiques dans la destination offrant des tours/guides bien entraînés sur les pratiques de tourisme durable/l'information sur le plan de gestion local	93,8 % des intervenants ont une politique de marketing pour les produits de tourisme vert, les produits écotouristiques; Les tours opérateurs mettent l'accent sur la formation des guides écotouristiques. Par exemple, ils demandent plus d'expérience et une période d'essai plus longue à ces guides que les guides en général.



<b>Changement des comportements</b>			
Contribution à la conservation	Changement de mode de consommation / production	Application de technologies et les techniques respectant l'environnement (ex. appareils d'économie d'énergie, d'eau, déchet recyclé, l'achat vert, embauche local) - % utilisation.	37,5 % des intervenants utilisent des énergies alternatives.
		% de voyageurs/tours opérateurs et hôtels possédant des stratégies et politiques écologiques	93,8 % des intervenants ont une politique de marketing pour les produits de tourisme vert, les produits écotouristiques; 56,3 % des intervenants ont une politique d'économie d'énergie.
	Finance pour la conservation	Le nombre d'organisations de conservation coordonnant pour les activités de tourisme aux sites de conservation ;	Pas encore.
	Participation à la conservation	% de touristes conscients de l'importance de conservation du site	86 % des visiteurs n'ont pas dérangé les espèces naturelles; 92,5 % des visiteurs n'ont pas laissé de déchets sur le site; 52,2 % des visiteurs ont contribué financièrement à la conservation du site; 47,9 % des visiteurs ont participé aux programmes de conservation.
<b>Ethique universelle</b>			
Conscience de la conservation	Règlementation	Les codes de conduite appliqués (la taille de groupe, le mode de transport, l'équipement, le traitement des déchets, la pollution de bruit, le personnel, l'efficacité d'énergie, les méthodes de construction et les matériels, etc) conçus pour minimiser des impacts négatifs ;	87,5 % des intervenants présentent des règles, un code de conduite ou d'éthique aux visiteurs.
	Mesures volontaires	Le nombre d'opérateurs certifiés par un programme de certification écologique ou de durabilité (et % de tout éligible)	Pas encore. Un tour opérateur s'est inscrit sur Ecotravel.com.

En observant la grille d'analyse on trouve que les indicateurs nous fournissent une vue d'ensemble non seulement sur le site mais aussi sur l'évolution du projet parce qu'ils sont bien détaillés avec des unités de mesure précises mais faciles à comprendre même pour les non spécialistes. C'est un atout de ces indicateurs car « the same information may be needed in a technical form for a manager of a response program but may be better portrayed publicly in a more simple form »<sup>14</sup> (E. W. Manning & OMT, 2004).

Tout d'abord, on remarque qu'il y a des indicateurs que nous avons du mal à compléter avec des données précises, surtout dans la partie « pérennité » qui portent sur les ressources. Ce résultat coïncident également avec les résultats qu'on trouve dans les questionnaires. Ce qui signifie une faiblesse dans la gestion des ressources du projet, surtout en ce qui concerne les ressources non renouvelables comme les énergies. Le recyclage semble encore négligé même si on peut trouver les premiers signes parmi des intervenants. Cependant, le projet a fait des efforts considérables en effectuant une étude pour faire l'inventaire (de l'index) de la biodiversité du territoire, qui est difficilement obtenu dans les endroits riches biologiquement (Wood, 2005). Au moment de la réalisation de la collecte des données, la Direction du projet n'a pas encore fait le rapport d'évaluation des impacts environnementaux. Récemment, il a été établi selon les règlements de l'Administration nationale du tourisme du Vietnam (T. Tran et al., 2000). Donc, ce rapport pourrait aider à compléter ces indicateurs. Il faut reconnaître l'effort de préserver les ressources renouvelables du projet par le contrôle dans le zonage et la capacité de charge dans une vision à long terme.

Les données dans la grille montrent un certain degré de succès du projet en matière de produits écotouristiques offerts si l'on se base sur le niveau de satisfaction des touristes. Il existe un lien très fort entre les indicateurs. Par exemple les éléments qui pourraient influencer la satisfaction générale de la visite sur le site des touristes ont

---

<sup>14</sup> La même information peut être présentée au besoin sous forme technique pour un gestionnaire d'un programme de réponse mais peut être mieux exposée publiquement dans une forme simple. [Traduction libre]

également des résultats très élevés (88,8 % des visiteurs apprécient la sécurité du site ; 87,5 % des intervenants font attention au contrôle de qualité en hygiène et en sécurité, etc.). On peut dire que les indicateurs de croissance justifient une croissance remarquable du projet. Les domaines investis, les activités, les types d'établissements sont largement diversifiés. La gestion intégrée avec les politiques du développement durable et la coopération ont reçu des attentions méritantes. Ainsi, la gestion au niveau macro est bien prise en compte. Ceci s'avère très important car il faut un effort de longue haleine pour intégrer les besoins de chacun aux politiques du tourisme au niveau national, provincial et local (Wood, 2005). Par contre, les actions au niveau plus concret comme le contrôle du développement ou le marketing restent à revoir, car il semble que toutes les conditions macro et micro ont besoin d'être considérées (Wood, 2005) pour pouvoir évaluer correctement le projet.

Quant à la question d'équité dans le projet, on trouve que le projet est arrivé à assurer un équilibre relativement bon dans les investissements entre le secteur public et le secteur privé. Toutefois, les investisseurs locaux occupent une place faible dans le projet. Cette réalité entraînera bientôt une inégalité non seulement dans la contribution mais encore dans la génération des revenus. Pour le moment, ce sont des intervenants locaux qui maîtrisent le marché écotouristique dans la région. Cette position sera menacée dans un futur proche quand les investisseurs qui viennent de l'extérieure de la région auront commencé à mettre en marche leurs affaires. Ainsi, la participation des populations locales sera restreinte sous le rôle des salariés. Ce constat ne coïncide pas aux observations de Weaver (1998) que « a significant portion of these benefits should accrue to small-scale entrepreneurs within the local community, rather than to external and/or large-scale stakeholders, (...) and the tendency of alternative to emphasize local participation »<sup>15</sup>. C'est le cas qui a eu lieu fréquemment dans les pays en développement à cause de la puissance économique souvent faible de la population locale. Pourtant, il faut savoir que la Direction du projet est l'investisseur principal du projet écotouristique

---

<sup>15</sup> Une portion signifiante de ces bénéfices doit être accrue plus aux entrepreneurs à petite échelle dans la communauté locale qu'aux intervenants externes ou à grand échelle, (...) la tendance du tourisme alternatif pour souligner la participation locale. [Traduction libre]

et joue le rôle de gestionnaire de conservation des forêts qui occupent la plus grande partie du site. Ainsi, on voit l'avantage du contrôle étatique, on espère que cette tendance sera gérée de façon raisonnable et bénéfique pour les populations d'accueil à moyen et à long terme.

L'accessibilité est aussi un thème bien important de l'écotourisme. Le projet a fait de beaux efforts pour faciliter non seulement les habitants locaux, les visiteurs mais encore les intervenants dans l'accès au site et dans une certaine mesure aux informations concernant le projet. On trouve que l'accessibilité aux informations n'est pas encore adéquate tenant compte de la diffusion moins efficace des informations auprès des communautés locales et des touristes. Par exemple, le conflit entre les résidents locaux et les autorités locales vient partiellement de la connaissance incomplète des habitants sur les politiques et les démarches ou les programmes du projet qui leur sont réservés.

Les indicateurs d'éthique font ressortir que l'aspect d'éducation est plus développé que l'interprétation tandis qu'il existe une relation de cause et effet entre eux. Donc, on peut déduire qu'il existe un écart entre la formation et l'application des connaissances, or on doit remettre en doute la qualité de la formation, ou alors les gestionnaires gaspillent des ressources humaines. On voit que le projet ne fait pas encore changer beaucoup les comportements en ce qui concerne la conservation, tenant compte d'un faible pourcentage d'application des mesures respectant l'environnement comme le recyclage, l'utilisation des produits recyclés. Du côté des visiteurs, il est encourageant de voir qu'ils participent activement au mouvement mondial : la protection de l'environnement. Ils ont une grande conscience de l'importance de la préservation des ressources. Cette conscience est bien présente chez les intervenants avec l'application des codes de conduite qui sensibilisent d'une part leur personnel, les habitants locaux et d'autre part les touristes à une éthique universelle de développement durable (Barabé, 1995a; Commission mondiale sur l'environnement et le développement (CMED), 1988).

En conclusion, la grille d'analyse reflète d'une façon adéquate le projet dans son développement. Elle répond bien aux objectifs que nous visons en la créant. Ce sera un

bon instrument non seulement pour les décideurs de prendre connaissance et d'évaluer le projet dans ses étapes, mais aussi que pour les gestionnaires du projet, les intervenants dans le processus de monitoring et de prise de décision pour leurs politiques respectives.

## **7.2. LE MODÈLE D'ÉVALUATION DES PROJETS ÉCOTOURISTIQUES**

Notre modèle conceptuel s'inspire essentiellement du modèle d'évaluation de l'écotourisme dans les aires protégées de Ross et Wall (1999a). Il étudie les interrelations entre les composantes endogènes d'un projet écotouristiques qui sont les intervenants représentant le côté de la gestion, les ressources, les communautés locales, acteur clé selon les principes de l'écotourisme et les touristes sous l'angle des décideurs, un composant exogène du projet mais qui peut introduire des influences importantes à son évolution. L'objectif de l'étude est d'évaluer le développement durable de l'écotourisme dans le projet. Ainsi, l'évaluation de l'écotourisme est plus abordée que l'aspect de la faisabilité du projet en tant que tel. Toutefois, on peut toujours examiner le projet dans toutes les étapes.

Tout d'abord, on devrait jeter un coup d'œil sur les participants du projet.

### **7.2.1. Les composantes endogènes du projet**

Comme on a décrit dans le modèle conceptuel déjà présenté dans la partie théorique de ce mémoire, il existe plusieurs types d'acteurs qui participent au développement d'un projet écotouristique. Nous les avons classés dans 4 pôles : les ressources, les communautés locales, les visiteurs et les intervenants. Le bénéfice le plus avantageux de la planification écotouristique est de stimuler le développement qui fournit des avantages aux communautés locales et leur environnement naturel et culturel (Page & Dowling, 2002). Donc, les ressources et les communautés locales s'avèrent des pôles indispensables dans le développement d'un projet comme celui du lac Tuyen Lam. Les résultats montrent également ce constat : les scores dans les catégories portant sur les ressources comme le paysage, la qualité de l'environnement ou l'interaction avec les résidents locaux sont plus élevés que ceux dans les autres parties (questionnaires pour

les visiteurs). Jusqu'à cette étape du projet, les indicateurs montrent une participation assez forte des populations locales à l'écotourisme (Tableau 50). Certains obstacles au succès de l'écotourisme peuvent être réduits en impliquant les populations locales dans les procédés de planification et de gestion, ce qui prévoit qu'ils ont un certain contrôle sur, et l'accès préconsenti aux ressources comme ils exigent (Ross & Wall, 1999a).

Nous allons explorer plus en profondeur les pôles.

#### ***7.2.1.1. Les ressources***

Les ressources jouent un rôle extrêmement important car elles sont la base principale qui entraîne la décision de développer le projet. On peut dire que ce sont le paysage, la variété des attraits et les éléments culturels du site qui ont retenu l'attention des visiteurs et qui les ont incité à revenir. L'écotourisme est vu comme un moyen pour générer des revenus, l'éducation environnementale et l'implication des locaux (Ross & Wall, 1999a). Donc, le milieu naturel et culturel est intimement lié à l'écotourisme (Tardif, 2003). En écotourisme, les ressources, surtout naturelles méritent d'être un pôle indépendant qui interagit avec les autres acteurs de façon active. Sous l'angle d'évaluateurs, les décideurs du projet devraient comprendre et considérer les ressources dans leurs justes valeurs puisqu'il s'agit non seulement des bénéfices pour l'homme d'aujourd'hui, mais aussi pour la nature et l'homme de l'avenir, donc assurer l'équité à long terme (Commission mondiale sur l'environnement et le développement (CMED), 1988). En même temps, les ressources sont le miroir qui reflète toutes les actions de l'homme, c'est-à-dire ce que font les intervenants, les communautés locales et les visiteurs. Donc, elles montrent le degré de succès du projet dans chaque étape de son évolution. Et on peut trouver facilement l'apparition des ressources dans presque tous les modèles conceptuels en écotourisme (Buckley, 1994; Fennell & Eagles, 1990; Hvenegaard, 1994; Ross & Wall, 1999a)

### **7.2.1.2 Les communautés locales**

Le projet du lac Tuyen Lam est conçu dans le but de contribuer au développement local. Les communautés locales sont en même temps des bénéficiaires et des participants du projet. Sur le plan des bénéfices, comprendre ce que les communautés locales peuvent bénéficier aidera les évaluateurs à savoir si l'écotourisme contribue au bien-être de celles-ci (Wood, 2005). Donc, à travers les communautés locales, on pourrait savoir à quel point le projet contribue au développement local. La réalité prouve que les communautés locales représentent un pôle indispensable dans le développement d'un projet écotouristique. Intégrer les besoins, le style de vie et les activités des communautés locales s'avère nécessaire pour éviter des conflits et des problèmes pour les ressources de l'écotourisme (Page & Dowling, 2002). De plus, les locaux s'impliquent non seulement dans le projet comme des gestionnaires, des employés dans les entreprises et les organismes participants du projet, mais aussi comme des observateurs, évaluateurs qui supervisent le projet dans une certaine mesure. Le projet pourrait profiter du rôle des institutions tiers des communautés locales pour vérifier les procédures et les impacts possibles des intervenants.

### **7.2.1.3. Les visiteurs**

Pour leur part, les visiteurs participent au projet d'abord en tant que porteurs de bénéfices aux trois autres pôles du modèle. Les visiteurs, ici, on peut les appeler les écotouristes, sont aussi des acteurs actifs du projet car une de leurs motivations les plus importantes est la contribution à la conservation et au développement des communautés d'accueil (Wight, 2001). Dans le projet du lac Tuyen Lam, cet aspect n'est pas très visible à part quelques actions responsables des visiteurs. Ainsi, leur rôle est sous estimé dans une certaine mesure. Cette réalité reflète le profil des écotouristes potentiels, qui sont le groupe le plus nombreux parmi les écotouristes, dont l'objectif principal du voyage n'est pas l'écotourisme et qui restent souvent dans les différents types d'hébergement, donc ont un haut degré de flexibilité (Fennell, 2003). Cependant, une partie considérable entre eux, les étrangers, peut être classée dans le profil des

écotouristes expérimentés dans les tours (ecotourists on tours) (Fennell, 2003) car ils achètent presque tous des écotours sur le site durant leur voyage au Vietnam. Ainsi, la clientèle du projet ne s'arrête qu'au niveau populaire. Pour cibler les écotouristes de haute gamme, il faut mettre l'accent non seulement sur le paysage, mais également sur les services et la variété des activités. Les profils types d'écotouristes sont présentés dans le tableau suivant.

Tableau 51

Profils des groupes d'écotouristes (n = 94)

Les caractéristiques	Écotouristes domestiques (n = 49)	Écotouristes étrangers (n = 45)
Âge	Moyenne : 31,28 Min : 15      Max : 58	Moyenne : 36,04 Min : 12      Max : 62
Genre	Homme : 63,3 % Femme : 36,7 %	Homme : 55,6 % Femme : 44,4 %
Éducation	63,3 % > = collège 57,1 % > = université	82,2 % > = collège 75,6 % > = université
Professions	69 % sont professionnels	54,8 % sont professionnels 10,4 % sont étudiants
Source d'information	Le bouche à l'oreille (amis, famille)	Guide (livre) Agence de voyage
Activités	Bateau sur le lac Appréciation du paysage Excursion Randonnée terrestre Pêche Visites des sites culturels Observer les animaux sauvages	Appréciation du paysage Bateau sur le lac Randonnée terrestre Excursion Visites des villages ethniques Visites des sites culturels Tour d'exploration Observations des oiseaux, des animaux sauvages Plus variées et plus d'efforts physiques
Hébergement	Hôtel, écolodge, maison des résidents	Hôtel, écolodge, camping
Durée	Courte durée (1 journée)	Plus long que 1 journée
Volonté de dépense	5 – 10 USD	30 – 35 USD
Motivation	Contact avec la nature peu perturbée Être avec amis, famille Climat	Contact avec la nature peu perturbée S'évader d'environnement urbain Être physiquement actif Contact avec les populations locales



	S'écarter de l'environnement urbain Observer la faune et la flore	Avoir de nouvelles expériences Observer la faune et la flore dans leur habitat naturel
Taille du groupe	Moyenne : 12 Souvent en grand groupe avec les voyagistes spécialisés ou groupe d'amis, famille	Moyenne : 4 Voyager en petit groupe ou seul et s'adresser aux voyagistes spécialisés locaux

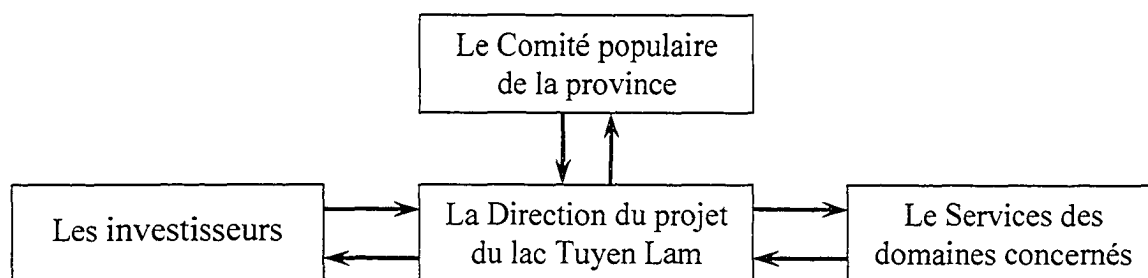
#### **7.2.1.4. Les intervenants**

Nous avons groupé toutes les entreprises, les établissements étatiques, provinciaux, privés, locaux ou internationaux dans ce pôle du modèle conceptuel. On peut dire que ce sont les représentants du domaine de gestion du projet et de promotion de l'écotourisme. Ils jouent le rôle de gestionnaires, de facilitateurs, de formateurs, de fournisseurs, etc. dans le projet. Le plus grand nombre se situe dans le secteur privé. Chacun investit et bénéficie avec leur propre capacité mais dans un but commun, c'est de développer leurs propres affaires et la ville grâce à l'écotourisme. Dans le projet, on peut citer la Direction du projet comme représentant des autorités. Cette Direction joue en même temps plusieurs rôles : développeur, gestionnaire du territoire, concessionnaire, coordonnateur, facilitateur (Hvenegaard, 1994). Donc, la gestion générale du projet est prise en charge par cet organisme. Les tours opérateurs, les fournisseurs, les restaurateurs, les investisseurs, etc. travaillent en collaboration avec et parfois sont sous le contrôle de cette Direction. L'inspection sur place montre qu'il y a moins de participation des organisations non gouvernementales et des associations, des groupes publics (Hvenegaard, 1994; E. W. Manning & OMT, 2004). On devrait reconnaître le caractère centralisé de la gestion touristique au Vietnam qui est bien exprimé dans ce projet. Les autorités ont fondé une Direction pour gérer le projet et on voit bien que cet organisme détient le pouvoir comparativement à tous les intervenants susmentionnés.

#### **7.2.2. Le rôle des décideurs**

Les décideurs ne participent pas au projet mais ont un grand pouvoir dans toutes les activités du projet. Dans ce cas, ce sont les autorités locales : le Comité populaire de

la province Lam Dong donne toutes les décisions en se basant sur la gestion et le contrôle du Service de planification et d'investissement de la province. On peut voir le rôle de ce comité dans le schéma suivant.



*Figure 12.* Processus d'investissement dans le projet du lac Tuyen Lam. Source : La Direction du projet du lac Tuyen Lam (2005)

D'abord, les décideurs donnent des politiques de promotion de l'écotourisme dans la province qui doivent conformer au plan directeur du tourisme national.

Comme le projet du lac Tuyen Lam est un grand projet donc, il est sous la gestion directe du Comité populaire de la province qui va contrôler toutes les activités, adopter ou non les projets d'investissement des investisseurs, prendre les rênes des organismes dans les autres domaines qui concernent le développement du projet comme le Service des sciences, des technologies et de l'environnement, le Service de planification et d'investissement, etc. Pour alléger les tâches, il a décidé de fonder la Direction du projet qui fonctionne comme un organisme étatique. Donc, la Direction doit reporter mensuellement la situation de déploiement du projet. Cette direction en dehors du rôle attribué par le Comité populaire peut également réagir comme un investisseur. C'est cet organisme qui s'occupe du plan écotouristique dont non seulement la faisabilité mais aussi la conformité aux différents objectifs stratégiques de la province seront évaluées et adoptées. Ainsi, on comprend bien que le Comité populaire devrait voir le projet dans une situation d'ensemble avec plusieurs facteurs endogènes et exogènes ou autrement

dit, les démarches du projet doivent être examinées dans les interrelations entre ses différents participants et dans la perspective du développement durable de l'écotourisme.

Les décideurs doivent s'assurer que les investissements venant du budget provincial dans les infrastructures rapportent des bénéfices à la population locale, contribuent au développement de la province tout en préservant les ressources qui font ses caractéristiques. Donc, l'évaluation du projet s'avère extrêmement importante pour pouvoir prendre des décisions convenables et promptes qui orientent le projet sur la bonne voie.

### **7.2.3. Les interrelations entre les acteurs**

Le succès d'un projet écotouristique dans une perspective de développement durable dépend de l'établissement des interrelations en harmonie entre les ressources, les résidents locaux, les intervenants et les touristes. Nous allons discuter ces interrelations en prenant chaque pôle comme le centre. De plus, les indicateurs de l'écotourisme durable avec les données réelles fourniront une vision concrète sur l'état du développement écotouristique du projet et révéleront ensuite ces interrelations.

#### **7.2.3.1. Les relations des intervenants**

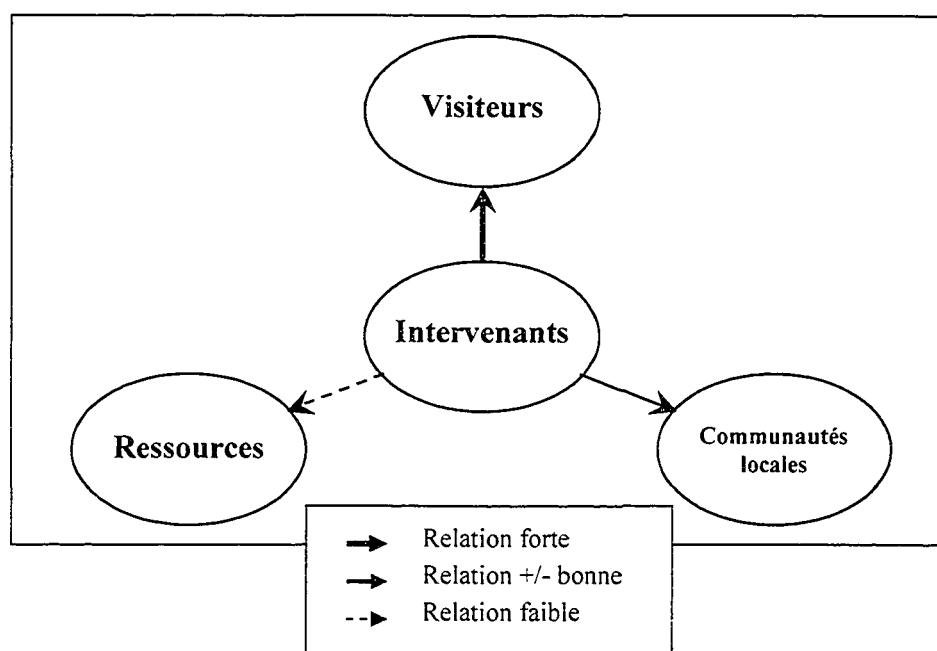
On peut prendre les indicateurs de croissance pour présenter les relations entre les intervenants avec les trois autres pôles. Les indicateurs montrent bien l'importance que les intervenants attribuent à leurs relations envers chacun des trois autres pôles.

En général, les intervenants font beaucoup d'efforts dans les interrelations entre eux et les ressources naturelles, les locaux et les touristes. Ils jouent un rôle extrêmement important dans le modèle car ce sont eux qui prennent des décisions et donnent des directives qui concernent directement les trois autres composantes du modèle conceptuel.

Les données dans la grille d'analyse montrent un éventail des entreprises qui investissent dans différents domaines en tourisme comme le tourisme de santé, les activités plus professionnelles en écotourisme, les activités de détente, l'hôtellerie, etc.

Cette réalité prouve une certaine croissance même si encore modeste dans les activités touristiques sur le site. Dans le projet, on remarque les investissements non seulement de la part des agences publiques mais encore des compagnies privées. Dans cette période, les investissements du secteur public sont plus avantageux et ont pour buts principaux : 1) faire du profit ou du surplus de l'écotourisme pour supporter les fonds destinés à la gestion de la conservation ; 2) ajouter un support politique pour les organismes de conservation, ou détourner l'hostilité politique ou le manque de support politique et 3) améliorer les conditions de travail et le salaire des employés (Fennell, 2003).

Les interrelations sont présentées dans le schéma suivant.



*Figure 13.* Interrelations intervenants / ressources, visiteurs et communautés locales

Les intervenants comprennent bien leur rôle dans le développement touristique local car ils s'engagent à participer aux stratégies communes de la province. En adhérant au système, ils bénéficieront des conditions prioritaires que la province apportera au projet puisque c'est un projet pilote en tourisme. Quand la marée monte, les bateaux montent aussi, autrement dit les intervenants profiteront des investissements de la

province en ce qui concerne les infrastructures et des politiques privilégiées. De la même façon, 100 % des intervenants participent aux stratégies et aux politiques touristiques locales. Cette réalité est tout à fait raisonnable car leur plans rateront s'ils ne conviennent pas aux politiques du gouvernement ou de la province (Sofield & Li, 2003). Parallèlement à leurs intérêts, ces intervenants devront compléter leurs devoirs envers les ressources, les locaux et les touristes.

La plupart des intervenants prennent conscience de l'importance de l'environnement mais ils n'ont pas encore mis en marche des mesures protégeant et renforçant les ressources naturelles et culturelles comme il faut. La gestion des impacts est moins soulignée et demande une attention plus particulière de la part non seulement de la Direction du projet mais également de chacun des intervenants. Les indicateurs de pérennité montrent que le pourcentage des intervenants qui appliquent des mesures, des actions pour minimiser les impacts du tourisme sur l'environnement est encore faible. Donc, les supports favorables des intervenants envers les ressources ne s'arrêtent qu'au niveau politique, stratégique. Au moins, il existe une prise de conscience assez forte chez des intervenants. En réalité, les entrepreneurs et les opérateurs du tourisme peuvent adopter des technologies et des actions de gestion écologiques qui peuvent réduire les impacts négatifs dans une certaine mesure. Cependant, le nombre relativement faible des mesures adoptées n'est que ceux exigés par l'approbation du développement, au-delà du contrôle de la pollution et au-delà de la législation similaire, sauf pour les mesures de conservation des ressources et de l'énergie parce que la considération principale est de réduire des coûts financiers au lieu des impacts écologiques (Buckley, 2004). Dans ce cas, la coopération avec des instituts de recherche ou des universités créera des opportunités intéressantes et bénéfiques pour les deux côtés.

Les orientations vers le développement durable du tourisme en général et de l'écotourisme en particulier sont bien appréciées et poursuivies par les intervenants. Mais il existe une distance indéniable entre les politiques et leurs applications dans la réalité avec des actions concrètes. Pour la plupart des intervenants de l'industrie, le premier intérêt se trouve simplement dans les opportunités commerciales donc l'accès

moins cher ou gratuit au territoire devient cette occasion (Buckley, 2004). Ce qui entraîne une attitude commerciale moins responsable chez des intervenants envers les ressources car ces dernières ne leur appartiennent pas. Les résultats montrent que les intervenants, à cette période du projet n'arrivent pas encore à mettre en œuvre des actions pour minimiser à long terme les impacts sur l'environnement. Les pratiques responsables sont peu présentes. Toutefois, il ne faut pas nier que certains intervenants commencent à les appliquer non seulement au sein de son établissement mais encore dans les services offerts aux touristes. Par exemple, on peut citer la participation à la conservation des forêts de certains établissements privés comme la compagnie Phuong Nam Tours ou la promotion de l'écotourisme de Dalat Holidays. C'est une forme de diversification des activités et de justifier la qualité de leurs écotours à la clientèle. Même si ces actions spontanées ne s'arrêtent qu'au niveau élémentaire, on peut toujours espérer une planification plus stratégique dans l'avenir proche chez l'ensemble des intervenants, surtout de la part de la direction du projet. En effet, tous les acteurs de l'écotourisme ou les exploiters des ressources sur le site devraient avoir un intérêt à long terme, c'est-à-dire réinvestir les profits de tourisme dans la conservation (Buckley, 2004).

Quant aux relations avec les communautés locales, on voit qu'il y a une meilleure préoccupation. La direction ainsi que les intervenants possèdent des politiques réalistes pour supporter les communautés indigènes non seulement dans la création des emplois, la formation mais encore dans la promotion des métiers artisanaux. Ils reconnaissent le rôle des résidents locaux car personne d'autre ne peut comprendre mieux qu'eux le territoire et ses caractéristiques. Savoir comment utiliser ces ressources humaines est la meilleure solution pour tous. En même temps, c'est un des principes majeurs du développement durable et de l'écotourisme (OMT & PNUE, 2002). La participation locale aide à équilibrer la distribution des revenus. Celle-ci augmentera encore l'esprit de conservation et de responsabilité et de fierté dans ces mêmes communautés. À l'heure actuelle, certains intervenants privés se montrent moins responsables envers les activités traditionnelles comme les métiers artisanaux ou les cultures locales. L'aspect d'équité

reste toujours à améliorer : la participation des femmes, partage des responsabilités, des dépenses. Quelques intervenants réagissent comme s'ils étaient hors du jeu (les cas qui ont répondu « ne concerne pas » dans le questionnaire des intervenants).

Pour les touristes, leur clientèle, les intervenants portent une attention plus importante. Ils ont tous des politiques plus claires et précises. Les résultats plus élevés montrent une relation plus signifiante. L'éducation et l'interprétation, malgré leur état embryonnaire, ont pris de la couleur avec des activités de standard : fourniture des documents, personnel compétent, interaction facile avec des habitants locaux, atelier d'apprentissage. L'éducation, par interprétation passive (sous forme de lecture de matériels, les cartes, les signes, les centres d'information) et peut-être active (tel que les visites guidées, les groupes de discussion, le théâtre), si pas trop intrusives et selon les objectifs du programme, sont des formes de gestion des touristes (Ross & Wall, 1999a). Ainsi, on peut trouver que l'aspect éducatif en ce qui concerne le site, les éléments culturels est assez bien développé dans le projet. Cependant, l'apprentissage sur l'environnement naturel, la sensibilisation environnementale auprès des visiteurs demandent un effort plus grand chez des organisateurs des écotours. Ce sont aussi des expériences que les écotouristes recherchent et apprécient le plus. L'interprétation peut ajouter aussi aux expériences des visiteurs des valeurs ajoutées, donc les diriger vers les comportements appropriées (Bottrill & Pearce, 1995; Orams, 1995). Elle encourage la reconnaissance de espaces naturels qui peuvent avoir pour résultat une tendance environnementale au niveau plus large (Ross & Wall, 1999a). Dans l'optique de viser une clientèle « haute gamme », la qualité et les détails sont des éléments décisifs auxquels les intervenants devraient mettre plus d'accent.

Ainsi, on peut conclure que les intervenants ont des relations très étroites avec les touristes, moins fortes avec les communautés locales et faibles avec les ressources. Cependant, ce sont les ressources qui leur apportent plus de bénéfices car c'est grâce à la réputation du site que les touristes viennent demander des services chez les intervenants.

### 7.2.3.2. Les relations des communautés locales

Dans cette partie, on place les résidents au centre des interrelations pour voir comment ils les perçoivent. La Figure 14 présentera ces relations entre les pôles du modèle conceptuel adopté pour cette étude.

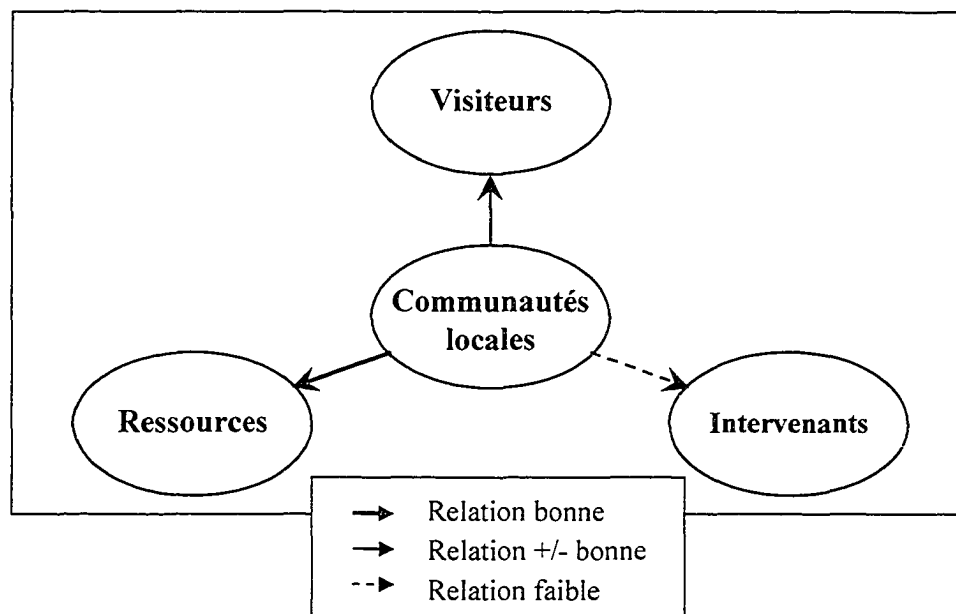


Figure 14. Les interrelations communautés locales / visiteurs, intervenants et ressources

À partir des analyses, on trouve que les résidents prennent conscience du rôle extrêmement important de leur environnement naturel qui leur apporte les meilleures conditions de vie non seulement au plan environnemental mais encore au plan économique et culturel. Une partie des résidents se base directement sur les ressources pour gagner leur vie comme la culture des légumes, des fruitiers, des caféiers ou des fleurs. Souvent, la relation entre les communautés locales et l'utilisation des ressources, particulièrement dans les endroits périphériques des sites d'écotourisme, semble plus étroite car c'est là où la dépendance sur l'exploitation de ressource est haute et, ainsi, les tentatives pour régler ou interdire l'usage de ressource peut être peu réaliste et parfois contraire aux intérêts des populations locales (Ross & Wall, 1999a). Les pratiques



agricoles non responsables des résidents locaux dans le site comme la coupe des plantes, l'utilisation des insecticides, etc. ont causé certains impacts négatifs à l'environnement du site. Afin de minimiser les impacts éventuels de ces activités, les autorités locales ont créé un programme d'évacuation des résidents. Cette décision a obtenu le consentement mitigé chez les résidents locaux. À la première observation, cette décision semble contradictoire aux principes du développement de l'écotourisme. Un des éléments essentiels de l'écotourisme véritable est la participation et l'implication des communautés locales et de résidents locaux dans et à proximité d'un site (Ross & Wall, 1999a). Pourtant, pour une population en croissance comme celle du Vietnam et une superficie limitée, un contrôle plus rigoureux au niveau de l'utilisation du territoire s'avère pertinent et raisonnable pour le développement adéquat de l'écotourisme. L'hésitation de la part des résidents locaux surtout de la communauté 4 est la conséquence d'une mauvaise diffusion d'information. De plus, cette communauté reçoit moins de bénéfices du tourisme en général et de l'écotourisme en particulier à cause du contact limité avec les touristes. Quand les communautés locales ne reçoivent pas des bénéfices substantiels de l'écotourisme et trouvent que la plupart des bénéfices sont générés aux « outsiders » (K. Lindberg & Enriquez, 1994; Ross & Wall, 1999b), leurs attitudes envers le projet et les autorités locales en tourisme semblent moins favorables. Ceci influence négativement les relations entre les communautés locales et les intervenants.

Quant aux relations avec les intervenants, on trouve qu'il existe une attitude moins favorable de la part des communautés locales. D'abord, ils trouvent que leur participation est encore limitée et demandent que les intervenants s'intéressent plus à leur rôle. De façon plus optimiste, ils constatent que les intervenants leur donneront des possibilités d'emplois, de changer de métier et d'avoir plus de revenus et d'améliorer la qualité de vie à travers des infrastructures. Mais à cette étape, avec le conflit créé par l'insatisfaction des résidents à propos du dédommagement des terrains et de la gestion inadéquate du site, la population locale n'entre pas encore dans le partenariat avec les intervenants. Pour améliorer la situation, il faut des efforts des deux côtés. C'est-à-dire,

que les résidents doivent montrer leur intérêt et leur volonté et que les intervenants devront les prendre en considération et reconnaître les avantages dans la promotion de la participation locale. Actuellement, on peut dire que la relation entre les communautés locales et les intervenants reste encore lâchée. Les intervenants n'ont pas encore profité des potentiels de la population locale et en plus, les locaux se montrent moins coopératifs.

Pour les ressources les résidents montrent une attitude très différente. Malgré qu'ils perçoivent que la restriction des ressources est le résultat de l'écotourisme, ils continuent à encourager la conservation et y participent activement. Ce fait contredit les observations de Ross et Wall (1999b) que les attitudes des résidents locaux envers la conservation deviennent négative une fois l'accessibilité est restreinte. Plusieurs travaillent comme gardiens des forêts et ils sont prêts à payer des coûts supplémentaires pour protéger le mieux possible leurs ressources. Selon eux, l'écotourisme est la forme du tourisme la plus appropriée au territoire car il permet de « développer sans nuire à leurs ressources ». Afin d'encourager des liens positifs avec les initiatives de conservation, les habitants locaux doivent pouvoir sentir un sens de contrôle et la possession pour la planification, les procédés impliquant les usages des ressources et le développement de tourisme de nature (Brandon, 1993). Pourtant, il faut reconnaître que une partie de la population locale exprime une indifférence envers l'environnement tenant compte d'un pourcentage considérable des réponses neutres aux énoncés portant sur les impacts environnementaux du tourisme. Ainsi, on peut dire que les résidents locaux manifestent une relation relativement étroite entre eux et leurs ressources. Les caractéristiques des communautés locales et de l'environnement biologique influencent le potentiel et la compatibilité d'un lieu avec le développement de l'écotourisme (Ross & Wall, 1999b).

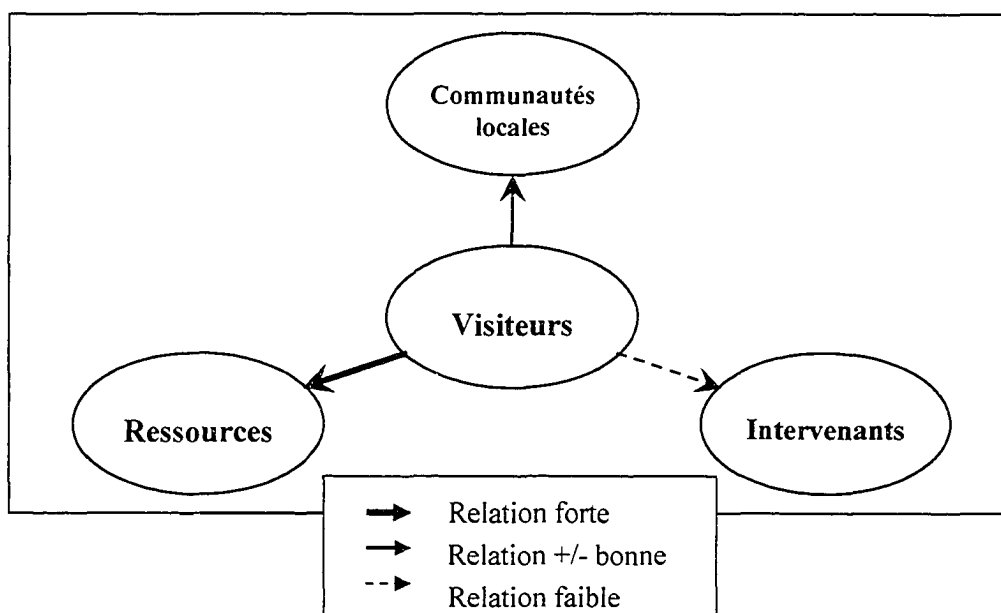
Pour les touristes, les résidents locaux leur réservent une place assez particulière. D'un côté, ils leur apportent des bénéfices indéniables au niveau économique et culturel. D'autre part, ils emmènent également des impacts négatifs à l'environnement, à la vie de la population comme l'augmentation des prix ou de la criminalité dans la région.

Pourtant, les résidents locaux, grâce aux contacts avec les visiteurs reconnaissent leur identité et ont tendance à garder leurs traditions. Les indicateurs montrent bien ce côté actif dans les échanges entre ces deux acteurs. « Il arrive que [...] le tourisme constitue un instrument de revivification ou de revalorisation de pratiques culturelles parfois oubliées des autochtones, et contribue à redonner une fierté et à reconstruire une identité collective » (Tardif, 2003). Dans l'ensemble, il existe un lien assez fort entre les résidents locaux et les touristes. Pourquoi assez forte, parce que la relation entre l'écotouriste et la communauté hôte est souvent transitoire, limitée dans le temps et l'espace, et dépourvue de spontanéité et inégale (Unesco, 1976). Cet échange est bénéfique pour les deux côtés et il faut toujours le renforcer avec l'aide des intervenants.

#### ***7.2.3.3. Les relations des touristes***

En général, l'expérience des visiteurs est une combinaison des facteurs qui reflètent leurs impressions et leurs attitudes envers la visite (Page & Dowling, 2002). Dans le contexte du projet, on trouve que la relation entre les visiteurs et les ressources est forte (les résultats dans les parties de la qualité des attraits et du paysage et de la contribution à la conservation). Grâce à ces éléments, les visiteurs se sentaient contents de l'expérience qu'ils avaient sur le site et ont obtenu les objectifs de leurs vacances. Au retour, les ressources ont reçu des attentions précieuses de la part des visiteurs à travers des actions très positives et responsables des visiteurs, malgré que le pourcentage des gens qui participent activement au processus de développement durable de l'écotourisme reste limité. Donc, les intervenants, qui lient les touristes et les ressources, ont reconnu les interactions des touristes avec la nature, l'environnement et les autres sources de stimulation comme un élément clé de leurs produits et services que les consommateurs veulent éprouver (Page & Dowling, 2002). Cette reconnaissance est très nécessaire pour classer les écotouristes dans les types distincts. Comme nous avons trouvé dans le profil des écotouristes, il y a deux types d'écotouristes qui fréquentent le site du lac Tuyen Lam.

Les interrelations entre les visiteurs et les trois autres acteurs soit les ressources, les intervenants et les communautés locales sont présentées dans le schéma suivant.



*Figure 15.* Relations entre visiteurs / ressources, communautés locales et intervenants

Les touristes et les communautés locales ont eu des interrelations assez étroites. Les touristes ont beaucoup d'occasions d'échanger avec les résidents locaux. La plupart des vendeurs, des guides, des bateliers, des serveurs sont des locaux qui contribuent à la diffusion d'une image intéressante sur la culture, les habitants de la région. Ces contacts enrichissent l'expérience des écotouristes et contribuent à leur satisfaction. Il faut ajouter que les écotouristes sont très actifs car ils cherchent eux-mêmes les contacts avec les communautés locales. Par exemple, ils sont prêts à rester chez des résidents locaux au lieu des hôtels. Les expériences des visiteurs peuvent être renforcées par les opportunités d'interagir avec les locaux et de vivre des situations culturelles différentes (Ross & Wall, 1999b).

Les touristes, malgré le contact direct, ont une relation moins forte avec les intervenants puisqu'ils sont moins satisfaits des services qu'ils ont reçus. C'est-à-dire, les activités, les services offerts par les intervenants ne sont pas bien appréciés par

les écotouristes. Cela convient également aux résultats concernant la qualité des services et la variété des activités. Certains touristes mettent en doute l'efficacité de l'office du tourisme. Ils veulent avoir plus d'informations disponibles non seulement sur les tours mais encore sur la biodiversité du site. L'aménagement des pistes de randonnées, la construction visible sont aussi des choses à améliorer d'après les visiteurs. Donc, on trouve que la gestion reste inadéquate et révèle un certain nombre de défauts.

#### **7.2.3.4. Les relations des ressources**

Comme nous avons exploré dans les parties précédentes, tous les trois autres pôles se basent sur les ressources (naturelles et culturelles) pour chercher leurs bénéfices. Les intervenants considèrent les ressources comme un produit touristique à vendre. Les résidents locaux réagissent comme les gérants des ressources pour bénéficier des cueillettes durables (Ross & Wall, 1999a). Les visiteurs les voient comme un moyen de distraction. Ils gagnent tous dans cette affaire. Mais qu'est-ce que les ressources obtiennent d'eux ?

La Figure 16 présente les relations des ressources envers les trois autres composantes du modèle.

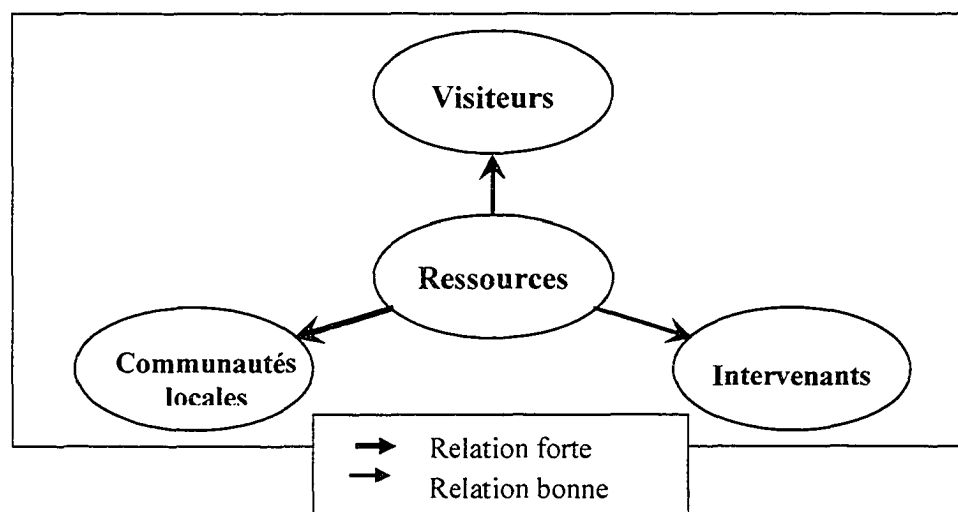


Figure 16. Relations ressources/intervenants, communautés locales et visiteurs

Tout d'abord, il faut voir les relations entre les ressources et les intervenants. On peut facilement trouver que la biodiversité, le beau paysage, les éléments culturels sont des facteurs dont les intervenants profitent pour créer leurs produits. Pourtant, un bon produit doit contenir plusieurs éléments comme l'organisation, la qualité du guide, les services, etc. De plus, avec un système d'infrastructures moins développé, un mécanisme de gestion moins adéquat et l'état embryonnaire de l'écotourisme local, les intervenants n'arrivent pas encore à bien exploiter les potentiels des ressources. De leurs côtés, les ressources ne reçoivent que très peu d'investissements, surtout dans l'esprit de préservation. Tout cela nous permet de conclure que la relation des ressources envers les intervenants n'est vraiment pas forte. Dans le cadre du projet, les intervenants, surtout les investisseurs, doivent encore faire beaucoup d'efforts comme fournir du capital, du personnel dans le but d'augmenter les revenus qui contribueront au moins à une partie de la conservation des ressources.

En ce qui concerne les communautés locales, on voit très bien que jusqu'à maintenant, ils ont pu pleinement profiter de la nature. Les pratiques agricoles comme la culture, la pêche les aident à gagner leur vie. Cependant, ces pratiques causent des effets négatifs qui pourront nuire à la durabilité de l'environnement. Et l'écotourisme semble être une option efficace. Comme l'organisation écotouristique sur le site fonctionne de façon spontanée, les résidents locaux sont les premiers qui bénéficient de cette forme de tourisme car ce sont eux qui connaissent le plus le territoire. Donc, la dépendance des résidents locaux sur les ressources est très élevée. Ce résultat confirme l'étude de Ross et Wall (1999b) en Indonésie.

À propos des relations avec les touristes, les ressources prouvent une contribution majeure à leur satisfaction. L'état peu perturbé, la diversité du paysage, l'air pure, le climat agréable, etc. font que les touristes choisissent ce site. Mais les possibilités d'une plus forte interaction avec les ressources comme les randonnée, l'observation des oiseaux, des animaux sont encore limitées. Cette faiblesse est en passe d'être corrigée

par le développement de l'écotourisme du projet et les premiers pas du projet ont montré une meilleure interaction entre l'environnement et les visiteurs. La relation entre les ressources et les visiteurs doit être renforcée davantage.

En conclusion, les résultats obtenus expriment bien les interrelations entre les visiteurs et les ressources, les communautés locales et les intervenants dans le modèle conceptuel de cette présente étude. De plus, on peut même évaluer si ces interrelations sont présentes ou non, si oui, si elles sont fortes ou faibles. Ces évaluations pourraient apporter des améliorations aux politiques et aux stratégies du projet dans une perspective plus durable. À cette période du projet, on trouve qu'il existe une faiblesse au niveau du management du projet auprès des touristes à cause de l'inadéquation à plusieurs niveaux et la coopération moins efficace entre des acteurs.

### **7.3. DISCUSSION SUR LE MODÈLE ET LA GRILLE D'ANALYSE**

#### **7.3.1. Le modèle**

Nous avons essayé dans notre étude d'appliquer un modèle conceptuel qui se base sur l'hypothèse qu'on peut évaluer le développement de l'écotourisme véritable dans un projet à travers les interrelations synergétiques entre ses composantes : les intervenants, les ressources, les communautés locales et les visiteurs.

Pour étudier si les interrelations sont vraiment synergétiques, on devrait attribuer une position solide et égale à chacune des composantes du projet. Dans ce modèle, nous avons réservé aux visiteurs une place plus importante que dans le modèle de Ross et Wall (1999a) car l'écotourisme promeut la participation plus active des touristes. Et les touristes méritent d'être considérés de façon égale avec les autres composantes du projet. Le tourisme comme Ross et Wall (1999a) a précisé « the ecotourism paradigm « whole » greater than the sum of its parts » semble trop large et est difficile à mesurer puisqu'il n'existe pas encore une définition reconnue internationalement. Cependant, les composantes de l'écotourisme sont tout à fait présentes et s'impliquent activement avec leur rôle dans le processus de développement de ce type de tourisme dont l'exemple est

un projet. Donc, le fait de préciser le plus en détail le rôle des participants du projet sera la clé pour ses évaluateurs, les décideurs dans ce cas. Ces derniers doivent déterminer une attitude d'un juge envers les composantes du projet.

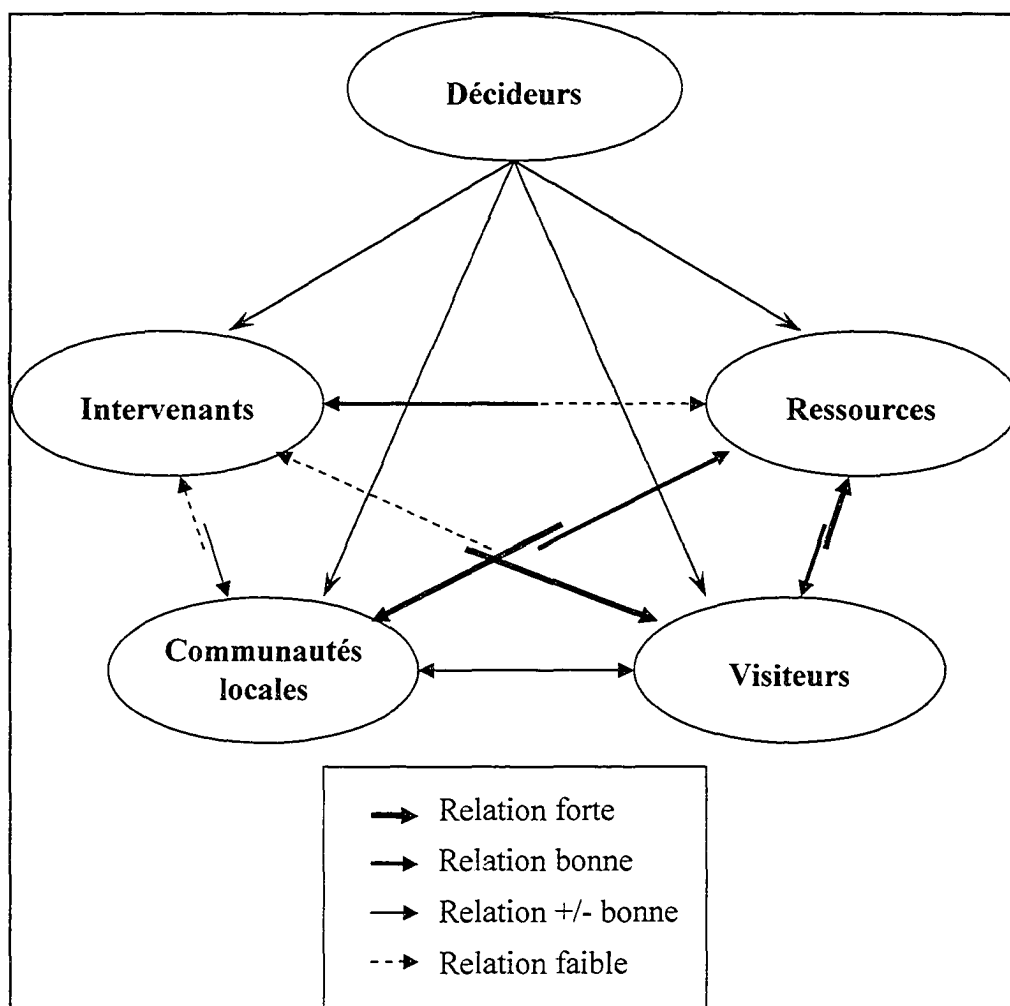
Dans le projet du lac Tuyen lam, on reconnaît les représentants de quatre pôles. Toutefois, concernant les intervenants, on ne voit pas la présence des organisations non gouvernementales ou des associations de conservation ou d'autres intérêts (Hvenegaard, 1994; E. W. Manning & OMT, 2004). On trouve également que le rôle du secteur privé devient de plus en plus important dans la promotion de l'écotourisme puisqu'il détient la plus grande partie d'investissement dans le projet.

Les ressources, qui, pour certains modèles sont considérées comme un moyen pour pratiquer l'écotourisme, doivent pourtant avoir une place indépendante étant donné qu'ils reflètent de façon la plus fidèle les actions que les autres composantes font. De plus, ils sont très impartiaux. On ne voit pas cette position des ressources dans le modèle de Fennell (1990). Dans le modèle de Hvenegaard (1994), même si le pôle de la ressource existe mais il est mis sous la gestion, donc le statut indépendant n'a pas été pris en compte. Les communautés locales, quant à elles, sont très présentes non seulement dans notre modèle mais encore dans ceux de Hvenegaard (1994), de Ross et Wall (1999a), de Garrod (2003) et de Wood (2005), mais sont moins abordées dans les modèles de Fennell (1990) et de Buckley (1994).

Une fois que le rôle de chaque composant du projet a été précisé, on devrait examiner les interrelations entre eux. Plusieurs modèles (Fennell & Eagles, 1990; Hvenegaard, 1994) ont décrit les interrelations existantes en écotourisme mais ce ne sont surtout des rapports en gestion donc, moins égales. Notre modèle s'oriente vers des relations harmonieuses et égales entre les participants car chaque composant a son rôle à jouer qu'on ne peut aucunement négliger, car le succès du projet dépend d'une bonne coordination entre eux.

Les interrelations entre les pôles du modèle dans le projet du lac Tuyen Lam sont reflétées dans le schéma ci-dessous.





*Figure 17.* Modèle d'évaluation des projets écotouristiques appliqué dans le projet du lac Tuyen Lam

Le projet du lac Tuyen Lam s'est montré être sur la bonne voie vers le développement durable de l'écotourisme. On trouve d'abord qu'il existe des relations réciproques entre tous les pôles du modèle. Cependant, ce ne sont pas les mêmes relations. Le lien, fort ou faible dépend de la volonté et de l'engagement de chaque participant. On voit que les ressources se sont montrées avoir le plus de bonnes relations dans le projet du lac, ce qui coïncide avec les résultats de l'évaluation de l'écotourisme en Indonésie (Ross & Wall, 1999b).

En regardant la Figure 17, on trouve tout de suite le rôle dominant des décideurs dans le contexte des économies centralisées, ce qui manque encore dans les modèles des occidentaux (Buckley, 1994; Fennell & Eagles, 1990; Hvenegaard, 1994; Ross & Wall, 1999a). Ce rôle primant par contre a été vu dans le modèle de Wood (2005) mais dans le contexte des projets ayant des subventionneurs qui sont surtout des organisations non gouvernementales dont l'objectif est d'abord préserver les ressources. Mais les subventionneurs n'ont pas le même point de vue ainsi que le même système de référence que les autorités locales qui doivent gérer en même temps plusieurs éléments pour le but principal de développement local durable. Ensuite, les interrelations sont vite découvertes et on voit bien quels buts le projet a atteint et quels côtés il doit ajuster. Les communautés locales semblent le moins impliquées dans le projet tenant compte qu'elles ont les relations assez relâchées avec les trois autres pôles, surtout avec les intervenants. Comme on l'a vu dans les résultats, elles montrent un mécontentement et une attitude moins coopératives. La relation faible s'exprime par l'existence d'un conflit entre les intervenants et les communautés locales. Cependant, ces relations sont très importantes pour le succès du développement de l'écotourisme. Donc, il faut résoudre le plus vite possible ce problème. Ceci prouve également un point faible du projet : ne pas considérer les communautés dans leurs valeurs que le développement durable et l'écotourisme encourage (Commission mondiale sur l'environnement et le développement (CMED), 1988; OMT & PNUE, 2002; Wood et al., 2002). On peut trouver cette réalité dans plusieurs pays, surtout les pays en voie de développement (Ross & Wall, 1999b). La question d'évacuation semble devenir contestable dans les pays peuplés. Il existe plusieurs menaces par rapport aux ressources, au fait du manque d'espaces, la pauvreté, les pratiques non responsables, etc. L'évacuation pourrait être une solution situationnelle mais est loin d'être une réponse à long terme au développement durable. Elle, au contraire, pourrait nuire aux relations entre les composantes de l'écotourisme, donc défavoriser la durabilité du projet en premier lieu, de l'écotourisme en second lieu et du développement local en troisième lieu. On peut

voir déjà quelques signes de ce futur si les autorités locales n'adoptent pas des politiques et des actions convenables.

### **7.3.2. Le processus de sélection des indicateurs**

Pour pouvoir évaluer de façon efficace le projet, nous avons choisi la méthode d'évaluation par indicateurs. Cette méthode semble être un choix optimal pour mesurer la durabilité en tourisme car les indicateurs sont un outil qui répond aux sujets les plus importants pour les gestionnaires des destinations touristiques (Céron & Dubois, 2000; E. W. Manning & OMT, 2004).

Les résultats nous permettent de confirmer ce choix car les indicateurs sont très riches en informations puisque ce sont des données détaillées. Le modèle de Wood (2005) donne également un outil de mesure, un questionnaire comprenant des variables nominales de types unilatérales donc ne font pas ressortir les interrelations existantes en écotourisme. De plus, les indicateurs nous donnent la possibilité de comparer les informations entre les groupes de sujets pour avoir les informations les plus crédibles. Donc, la crédibilité est bien assurée avec la méthode d'indicateurs.

Puisque l'écotourisme est une forme de tourisme qui dépend beaucoup de la spécificité du territoire (E. W. Manning & OMT, 2004), donc la participation locale dans la planification et la gestion s'avère très pertinente tenant compte que personnes d'autres ne connaissent mieux le territoire que les locaux. Cette tentative a été ignorée dans le passé (Garrod, 2003) mais est devenue de plus en plus le choix le plus préféré dans les dernières études centrées sur les destinations (Garrod, 2003; E. W. Manning & OMT, 2004; Perret et al., 2001; Policarpo, 2001).

La procédure de développement des indicateurs de l'écotourisme durable que nous avons choisi pour cette étude s'inspire fortement de celle proposé par l'OMT (E. W. Manning & OMT, 2004). Cependant, nous l'avons simplifiée par la consultation d'un des procédés décrits dans le mémoire de Policarpo (2001). Nous avons consulté les experts locaux au lieu de faire recours aux ateliers participatifs (participatory workshop)

qui sont difficiles à organiser et dont les participants ne sont pas toujours sur le même niveau de connaissance spécialisée. De plus, en évaluation, on devrait mettre en évidence le caractère scientifique pour éviter les biais possibles à la méthode. En dehors de l'implication des autres types de « stakeholders » (Ko, 2005; E. W. Manning & OMT, 2004) dans la procédure de sélection des indicateurs, nous avons profité de la participation des universitaires qui ont en générale une conscience claire de l'impartialité, la crédibilité et de la transparence. Ces personnes de ressources potentielles ne sont pas présentes par contre dans la liste des « stakeholders » dans le guide de l'OMT (E. W. Manning & OMT, 2004). Cette procédure d'évaluation de la durabilité par indicateurs a été confirmée par une étude de Ko (2005) qui conseille une sélection par échelle des indicateurs basée sur l'approche réductionniste à partir des indicateurs existantes dans la littérature. Donc, la faisabilité est tout à fait possible.

Dans le cas du projet du lac Tuyen Lam, on trouve que l'opinion des experts dans la sélection des indicateurs fait ressortir qu'il existe une sous estimation du rôle des communautés locales, ce qui se vérifie également dans le modèle. Il n'y a que deux indicateurs dans la catégorie d'équité qui ont été choisis. Il y a plusieurs éléments explicatifs pour ce résultat. D'abord, c'est le système politique du Vietnam qui se base largement sur la participation des communautés locales. Par exemple, le Comité populaire d'une commune est élu par les résidents dans cette commune là. Donc, les autorités locales sont le représentant des populations locales. Est-ce que c'est pour cette raison que le rôle des populations locales semble négligé? Une autre explication possible se situe dans la compréhension profonde des experts locaux sur les potentiels des communautés locales. Ceci concerne les capacités financières, intellectuelles tenant compte du profil des résidents locaux. Donc, les autorités locales ont décidé de demander des investissements de l'extérieur. On peut voir qu'il existe un écart considérable entre le nombre des investisseurs locaux et ceux qui viennent de l'extérieur de la région. Dans cette étape du projet, ce choix semble raisonnable et on trouve que les autorités locales ont également demandé aux investisseurs d'avoir des politiques pour les populations locales. Dans ces cas, il faut le contrôle des autorités. L'important est

qu'une planification de longue haleine vise des objectifs spécifiques différents dans chaque étape du projet. De là, la grille d'analyse exprimera son utilité plus concrètement. Il s'agit de régler le seuil d'acceptable des indicateurs qui pourrait être décidé selon le besoin des décideurs. En plus, puisque la procédure est bien adaptée à la situation locale, les gestionnaires du site pourraient toujours refaire la sélection des indicateurs.

## *Conclusion*

Ce chapitre commence par une synthèse des résultats obtenus de l'étude qui est suivie par une partie portant sur les forces et les faiblesses de l'étude. La conclusion se termine par les recommandations et la prospective pour les pistes de recherche possibles à venir.

## **LES RÉSULTATS DE L'ÉTUDE**

Rappelons que cette recherche vise à construire un modèle d'évaluation des projets écotouristiques dans le contexte du Vietnam, un pays dont la planification est centralisée et où l'écotourisme reste encore un phénomène émergent; et à établir une grille d'analyse qui aide à évaluer le projet avec des indicateurs de tourisme durable.

Dans la situation actuelle de l'écotourisme sur le site du lac Tuyen Lam, le projet montre un certain degré d'achèvement de ses objectifs qui visent le développement du site comme un site écotouristique doux connu non seulement au Vietnam mais dans la région tout en conservant l'environnement naturel du territoire.

On trouve le rôle important des décideurs qui surveillent toujours l'évolution du projet. C'est à travers le modèle conceptuel adopté du mémoire qu'on reconnaît l'importance de la différenciation du rôle des gestionnaires stratégiques macro et celui des gestionnaires exécutifs micro. Le fait que ce composant exogène du modèle a une position dominante signifie que l'État a un contrôle considérable dans le domaine de l'écotourisme au Vietnam, surtout dans l'évaluation. Le modèle a souligné également l'égalité entre les intervenants, les ressources, les communautés locales et les visiteurs en leur attribuant une place indépendante dans le modèle. Ce sont les composantes endogènes du projet.

Les interrelations entre les intervenants, les ressources, les communautés locales et les touristes sont assez variées. Elles reflètent les actions que chacun fait sur les autres. On trouve que ces relations sont assez symbiotiques puisqu'il existe plusieurs types d'interaction. L'interaction la plus significative est celle entre les communautés locales et les ressources. Cependant, cette relation n'est pas très équilibrée puisque les

communautés locales reçoivent plus ce qu'elles donnent car une partie des populations ne montre pas encore une attention méritante envers l'environnement. Pourtant, il faut considérer qu'elles commencent à participer plus activement à la protection et la préservation de leur entourage car ils ont plus de conscience de ces valeurs. L'interaction entre les communautés locales et les intervenants est la plus faible dans le modèle appliqué. On trouve également le déséquilibre dans les interactions entre les intervenants et les ressources, entre les intervenants et les visiteurs. Les ressources assurent une valeur d'utilisation de qualité aux intervenants alors que ceux-ci les considèrent comme moyen pour avoir des bénéfices du tourisme en négligeant la conservation. Même si elle est encore limitée, il existe une aide mutuelle entre les touristes et les communautés d'accueil.

Donc, le modèle montre bien les bons côtés et les points encore faibles du projet et projette non seulement une image crédible sur celui-ci mais encore une vision corrective pour sa prochaine étape. Donc, le modèle conceptuel a atteint son but à savoir évaluer le développement de l'écotourisme dans une vision viable à partir des interrelations synergétiques entre les composantes du projet du lac Tuyen Lam.

Pour avoir ces résultats, l'étude a procédé à une approche d'évaluation par indicateurs avec l'aide des experts locaux dans la sélection des plus appropriés pour le projet. L'approche recommandée par l'OMT a été simplifiée par la consultation des opinions des experts locaux et se base sur l'opérationnalisation des principes du développement durable et de l'écotourisme. Parmi les 131 indicateurs présélectionnés selon les variables de l'écotourisme durable, les experts locaux ont donné un score égal ou supérieur à 4.5 sur 5 points à 40 indicateurs, répartis dans les catégories de croissance, de pérennité, d'équité et d'éthique. La liste finale se compose de 50 indicateurs les plus significatifs utilisant les unités de mesure simples mais riches en informations.



## LES FORCES ET LES FAIBLESSES DE L'ÉTUDE

Cette recherche essaie de rendre le concept d'écotourisme plus opérationnel dans le but d'aider les décideurs dont le rôle est d'orienter et d'évaluer les projets touristiques durables, à savoir à quoi se référer dans leur travail. Elle crée un cadre théorique solide et cohérent dans le domaine d'évaluation par indicateurs à partir des principes du développement durable et de l'écotourisme. Ainsi, elle contribue au domaine d'évaluation des projets écotouristiques une vision de durabilité qui n'a pas la même référence que l'évaluation des projets en général. Le focus placé sur les décideurs ayant une position dominante, montre la hiérarchie dans une économie centralisée et met l'accent sur le pouvoir étatique dans le développement et l'évaluation de l'écotourisme. C'est un effort d'adaptation du modèle au contexte et à la réalité des pays en transition, comme le Vietnam où l'écotourisme est devenu un type de tourisme privilégié et stratégique.

Le processus de sélection des indicateurs se base sur un cadre théorique solide et cohérent. C'est la démarche de rendre opérationnel des principes du développement durable et de l'écotourisme pour arriver à définir des variables de durabilité à mesurer en écotourisme. Cette méthode ne s'arrête pas là mais avance un pas dans la définition des indicateurs appropriés par les experts locaux et l'application des instruments de mesures spécifiques pour chaque indicateur. De plus, le fait de classer les indicateurs dans les catégories correspondants au but principal de chacune des quatre composantes du projet souligne la cohérence de l'approche déductive qui part de la théorie bien fondée à la pratique. Cela constitue les valeurs interne et externe du modèle. D'ailleurs, cette démarche minimise les limites de l'approche d'étude de cas que la chercheuse a choisi pour effectuer ce travail.

Profiter de la présence des experts locaux, surtout les universitaires locaux au lieu d'organiser des ateliers regroupant tous les « stakeholders » de l'écotourisme constitue un autre point fort de cette méthode, car en évaluation, le caractère scientifique joue un rôle extrêmement important, ce caractère contribuant à la crédibilité de l'instruments qui

est la grille d'analyse. De plus, cette simplification économise des coûts auxquels le projet doit penser pour la création des ateliers. L'utilisation des indicateurs simples mais détaillés ainsi que l'établissement de plusieurs seuils acceptables dans la sélection facilitent le monitoring (suivi et contrôle) du projet puisque à chaque étape d'évolution, le besoin se modifie.

Au niveau social, ce modèle fournit une clarification sur le rôle de l'écotourisme et des initiatives de développement économique alternatif. Le modèle théorique et l'approche peuvent être largement appliqués pour évaluer l'accomplissement de l'écotourisme au niveau du site et établir des stratégies de management appropriées à la situation respective des projets de développement écotouristique dans les montagnes non seulement au Vietnam mais dans d'autres pays en transition. La grille d'analyse ainsi que le modèle pourraient faciliter l'évaluation de l'état de l'écotourisme dans les projets déployés sur un site particulier et aide à identifier les points forts, points faibles existants et les opportunités à explorer. Dans une optique politico-économique centralisée, une relation synergique que crée ce modèle théorique pourrait influencer largement la planification et la prise de décision en écotourisme. Dans les pays où la planification est centralisée, le modèle pourrait être utilisé comme référence par les représentants étatiques dans leur travail. Les gestionnaires peuvent toujours le consulter en vue d'ajuster aussitôt les mesures à entreprendre, parce que « la conciliation des intérêts économiques, environnementaux et éthiques s'impose pour assurer la survie et la prospérité de l'industrie touristique dans le marché mondial de demain » (Barabé, 1995b).

Cette étude représente aussi quelques limites au niveau de la méthodologie suivantes.

Être une étude de cas semble la limite la plus importante de ce mémoire puisque les résultats obtenus du projet du lac Tuyen Lam ne peuvent pas être généralisés à d'autres cas. Pourtant, ce n'est pas l'objectif du mémoire. Nous envisageons d'étudier dans cette étude de cas une méthodologie qui est d'établir un cadre théorique pour le

processus de sélection des indicateurs en écotourisme et une façon de faire partant de notion jusqu'aux instruments qui sont tout à fait transposables dans d'autres projets de même type. Nous avons utilisé la triangularisation des méthodes qualitatives et quantitatives pour recueillir et analyser des données, ce qui assure une force indéniable de l'étude surtout dans le domaine de l'évaluation. Il existe quelques points faibles au niveau des instruments de mesure concernant l'adaptation et la langue qui pourraient entraîner une compréhension moins adéquate des répondants.

## **RECOMMANDATIONS ET PROSPECTIVE**

Cette recherche fait ressortir certains aspects qui demandent d'autres études au niveau du projet dans le domaine de la planification, l'adoption des politiques pour améliorer les interactions entre les intervenants et les communautés locales. Un plan de marketing sera une poursuite signifiante de ce mémoire car on peut reconnaître les premiers pas dans l'effort de segmentation des écotouristes qui ont besoin d'autres recherches plus en profondeur. Il faut également mettre l'accent sur les interrelations avec les ressources par des études centrées sur la gestion de conservation.

Sur le plan académique, le modèle a besoin d'être appliqué et vérifié sur différents types de projets écotouristiques à plusieurs niveaux et dans plusieurs pays, surtout les pays de planification centralisée. C'est important de tenir compte des spécificités locales afin de mieux cerner les variables clé du modèle. Telles applications contribueront à la validation du modèle dans une envergure plus large. C'est d'ailleurs l'originalité de la démarche de choix des indicateurs. Une autre piste de recherche possible se situe dans la vérification de la satisfaction de chaque pôle du modèle. Examiner le projet sous différents angles permet d'avoir une meilleure vision pour le projet. On peut penser à une évaluation participative dans le contexte d'un projet écotouristique qui demande le suivi et le contrôle des indicateurs de durabilité à toutes les étapes.

Concernant la grille d'analyse, on peut toujours l'utiliser pour faire une évaluation du site dans le but d'identifier ses forces et ses faiblesses. Nous prévoyons la vérification

du modèle et de la grille dans d'autres projets et à toutes les phases, soit avant, pendant et après la mise en place du projet qui permettrait une meilleure ampleur de la recherche.

Finalement, l'utilité du cadre conceptuel et de l'écotourisme réussi, dépend de la volonté des institutions et des individus dévoués de planifier des politiques et les stratégies de management efficaces. Une perspective d'évaluation normative mérite un créneau d'études plus approfondies. En outre, même les politiques et les stratégies des gestionnaires ou des décideurs ouvrent un chemin dans le domaine d'évaluation des projets au niveau micro.

En guise de conclusion, nous voudrions mentionner que ce travail de recherche a grandement contribué au développement d'une capacité de recherche dans tous les sens du terme chez la chercheuse. Le fait d'étudier les différents modèles pour trouver les avantages et les limites de chacun d'eux permet de mieux prévoir les caractéristiques à développer, à adapter ou à éviter dans le modèle adopté. Ce travail rehausse le sens critique qui constitue une qualité indispensable pour tout bon chercheur. Nous avons pu expérimenter toutes les étapes d'une recherche avec différents essais et difficultés, ceux qui forment la patience, l'esprit de découverte et la flexibilité dans la recherche. Et au dessus de tout, c'est l'indépendance dans les pensées et dans la façon de faire qui facilite l'auto formation. C'est ici le prix précieux que la chercheuse a obtenu après la réalisation de ce mémoire.

## Références

- Administration Nationale du Tourisme du Vietnam (ANTV). Site écotouristique du lac Tuyen Lam (Lam Dong). Document récupéré en octobre 2003, de [http://www.dulichvn.org.vn/thongtinquanly/dautudulich/kdl\\_hotuyenlam.htm](http://www.dulichvn.org.vn/thongtinquanly/dautudulich/kdl_hotuyenlam.htm)
- Administration Nationale du Tourisme du Vietnam (ANTV). (1995). *Plan directeur du développement touristique de la période 1995-2010*. Document consulté. de.
- Agence Européenne de l'Environnement (AEE). (1998). *L'environnement en Europe: Le second rapport d'évaluation*. Denmark: Elsevier Science.
- Akama, J. S., & Kieti, D. M. (2003). Measuring Tourist Satisfaction with Kenya's Wildlife Safari: a Case Study of Tsavo West National Park. *Tourism Management*, 24(1), 73-81.
- American Environmental Protection Agency (EPA). (2001). *A method of Quantifying Environmental Indicators of Selected Leisure Activities in the United States*. Washington: EPA.
- Assemblée Générale du Vietnam. (1999). Ordonnance du Tourisme.
- Backman, S. J., Petrick, J., & Wright, B. A. (2001). Management Tools and Techniques: an Intergrated Approach to Planning. In D. B. Weaver (Ed.), *The Encyclopedia of Ecotourism*. Wallingford: CABI Publishing.
- Barabé, A. (1995a). Parcs, tourisme et développement durable. *Téoros*, 14(1), 8-12.
- Barabé, A. (1995b). Tourisme et développement durable: état de situation et perspectives d'avenir (Tourism and sustainable development: box score and future outlook.). *Loisir et société/Society and leisure (Sainte Foy, Que.)*, 18(2), 395-414.
- Barabé, A. (2003a). Capacité de charge. Document récupéré le 14 août 2005, de [https://oraprdnt.uqtr.quebec.ca/pls/public/pcow021?owa\\_annee\\_session=20033&owa\\_sigle=SLO6036&owa\\_groupe=00](https://oraprdnt.uqtr.quebec.ca/pls/public/pcow021?owa_annee_session=20033&owa_sigle=SLO6036&owa_groupe=00)
- Barabé, A. (2003b). Modèle systémique du développement durable (pp. 20): Département des Sciences de Loisir, Université du Québec à Trois-Rivières.

- Blamey, R. K. (1997). Ecotourism: The Search for an Operational Definition. *Journal of Sustainable Tourism*, 5(2), 109-130.
- Blamey, R. K. (2001). Principles of Ecotourism In D. B. Weaver (Ed.), *The Encyclopedia of Ecotourism*: CAB International.
- Blangy, S. (1995). Écotourisme, tourisme durable et tourisme rural. *Les Cahiers Espaces*, 42(Tourisme rural: La voie du tourisme durable).
- Blangy, S. (1997). Recommandations pour devenir une destination écotouristique en Guadeloupe In J.-M. Breton (Ed.), *Ecotourisme, un nouveau défi pour la Caraïbe ?* Paris: Editions Karthala-Crejeta.
- Boo, E. (1993). Ecotourim Planning in Protected Areas. In K. Lindberg & D. E. Hawkins (Eds.), *Ecotourism: A Guide for Planners and Managers* (pp. 15-54). North Bennington: The Ecotourism Society.
- Boo, E., & World Wildlife Fund. (1990). *Ecotourism : the Potentials and Pitfalls*. Washington: World Wildlife Fund.
- Bottrill, C. G., & Pearce, D. G. (1995). Ecotourism: Towards a Key Elements Approach to Operationalising the Concept. *Journal of Sustainable Tourism*, 3(1), 45-54.
- Brandon, K. (1993). Basic Steps toward Encouraging Local Participation in Nature Tourism Projects. In K. Lindberg & D. E. Hawkins (Eds.), *Ecotourism: A guide for planners and managers* (pp. 134-151). North Bennington: The Ecotourism Society.
- Buckley, R. (1994). A Framework for Ecotourism. *Annals of Tourism Research*, 21(3), 661-665.
- Buckley, R. (2004). Impacts Positive and Negative: Links between Ecotourism and Environment. In R. Buckley (Ed.), *Environmental Impacts of Ecotourism*. Wallingford Oxfordshire: CABI Publishing.
- Ceballos-Lascuráin, H. (1993). Ecotourism as a Worldwide Phenomenon. In K. Lindberg & D. E. Hawkins (Eds.), *Ecotourism: a Guide for Planners and Managers* (pp. 12-14). North Bennington, Vermont: The Ecotourism Society.
- Céron, J.-P., & Dubois, G. (2000). Les indicateurs du tourisme durable: un outil à manier avec discernement. *Cahier Espaces*, 67(Tourisme durable), 30-46.

- Ceron, J. P., & Dubois, G. (2003). Tourism and Sustainable Development Indicators: The Gap between Theoretical Demands and Practical Achievements. *Current Issues in Tourism*, 6(1), 54-75.
- Commission mondiale sur l'environnement et le développement (CMED). (1988). *Notre avenir à tous*. Montréal (Québec): Les Editions du Fleuve et le Ministère des Communications du Québec.
- Contandriopoulos, A.-P., Bélanger, L., & Nguyen, H. (1990). *Savoir préparer une recherche : la définir, la structurer, la financer*. Montréal: Presses de l'Université de Montréal.
- Crabtree, A., Handloe, T., Lee, T., Chester, G. N. a. E. A. P.-N., Tourism), W. G. G. C. S., Toplis, S. T. V. N., et al. (2002). *Green Globe 21 International Ecotourism Standard for Ecotourism Products*.
- Département de planification et d'investissement de la province Lam Dong. (2003). *Plan directeur ajusté du projet de développement touristique au site du lac Tuyen Lam*. Document consulté. de.
- Dieke, P. (2001). Kenya and South Africa. In D. B. Weaver (Ed.), *The Encyclopedia of Ecotourism* (pp. 89-106). Wallingford (UK): CABI Publishing.
- Duffus, D. A., & Dearden, P. (1990). Non-consumptive Wildlife-oriented Recreation: a Conceptual Framework. *Journal of Parks and Recreation Administration*, 8(1), 23-34.
- Éco Tour Conseils, Couture, M., & Cloutier, S. (2002). *Nature et tourisme: l'écotourisme au Québec en 2002*. Québec: Tourisme Québec, Table de concertation sur l'écotourisme au Québec.
- Environmental Database Division. (2002). State of the Environment in Vietnam 2001. Document récupéré en octobre 2005, de [http://www.rrcap.unep.org/reports/soe/vietnam/overview/environmental\\_concerns.htm](http://www.rrcap.unep.org/reports/soe/vietnam/overview/environmental_concerns.htm)
- Fennell, D. A. (1999). *Ecotourism : an Introduction*. London: Routledge.
- Fennell, D. A. (2003). *Ecotourism* (2nd ed.). London Routledge.

- Fennell, D. A., Buckley, R., & Weaver, D. B. (2001). Policy and Planning. In D. B. Weaver (Ed.), *The Encyclopedia of Ecotourism*. Wallingford: CABI Publishing.
- Fennell, D. A., & Eagles, P. F. J. (1990). Ecotourism in Costa Rica: a Conceptual Framework. *Journal of Park and Recreation Administration (Champaign, Ill.)*, 8(1), 23-34.
- Fortin, F. (1996). *Le processus de la recherche : de la conception à la réalisation*. Montreal: Decarie.
- Fridgen, J. D. (1991). *Dimensions of Tourism*. East Lansing, Michigan: Educational Institute of the American Hotel and Motel Association.
- Garrod, B. (2003). Local Participation in the Planning and Management of Ecotourism: A Revised Model Approach. *Journal of Ecotourism*, 2(1), 33-53.
- Gouvernement du Canada, & Tourisme Canada. (1990). *Plan d'action pour un développement touristique durable*. Vancouver, Canada.
- Groupe Développement. (2001). *Grille de lecture des projets touristiques à partir des indicateurs du tourisme durable*. Paris.
- Hawkes, S., & Williams, P. (1993). *The Greening of Tourism: from Principles to Practice*. Burnaby, British Columbia: Centre for Tourism Policy and Research, Simon Fraser University.
- Hawkins, D. E. (1994). Ecotourism: Opportunities for Developing Countries. In W. Theobald (Ed.), *Global Tourism: The Next Decade* (pp. 261-273). Oxford: Butterworth-Heinemann.
- Hawkins, D. E., & Lamoureux, K. (2001). Global Growth and Magnitude of Ecotourism. In D. B. Weaver (Ed.), *Encyclopedia of Ecotourism* (pp. 63-72). Wallingford: CAB International.
- Honey, M. (1999). *Ecotourism and Sustainable Development: Who Owns Paradise? :* Washington, Island Press, 1999, x, 405 p. ; 24 cm.
- Horwich, R. H., Murray, D., Sacqui, E., Lyon, J., & Godfrey, D. (1993). Ecotourism and Community Development: a View from Belize. In K. Lindberg & D. E. Hawkins



- (Eds.), *Ecotourism: a Guide for Planners and Managers* (Vol. 1). North Bennington, Vermont: The Ecotourism Society.
- Hvenegaard, G. T. (1994). Ecotourism: a Status Report and Conceptual Framework. *Journal of Tourism Studies*, 5(2), 24-35.
- International Working Group on Indicators of Sustainable Tourism, Organisation mondiale du tourisme. Environment Committee, Institut international du développement durable, & Canada. Industrie - sciences et technologie Canada. (1993). *Indicators for the Sustainable Management of Tourism : Report of the International Working Group on Indicators of Sustainable Tourism to the Environment Committee, World Tourism Organization*. Winnipeg: International Institute for Sustainable Development.
- Kalalú-Danza. (1999). Programme de recherche sur la certification du tourisme durable. Document récupéré le 14 août 2005, de <http://kiskeya-alternative.org/certif/meto-certif-fra.html>
- Ko, T. G. (2005). Development of a Tourism Sustainability Assessment Procedure: a Conceptual Approach. *Tourism Management*, 26(3), 431.
- Koeman, A., & Lam, N. (1999). The Economics of Protected Areas and the Role of Ecotourism in their Management: the Case of Vietnam. Document récupéré en mai 2005, de [www.ecotourism.org/textfiles/wcapaper.txt](http://www.ecotourism.org/textfiles/wcapaper.txt)
- La Direction du projet du Lac Tuyen Lam. (2005). [www.dalattuyenlam.com](http://www.dalattuyenlam.com)
- Lawton, L. J. (2001). Public Protected Areas. In D. B. Weaver (Ed.), *The Encyclopedia of Ecotourism* (pp. 287-302). Wallingford (UK): CABI Publishing.
- Le, V. L. (1999). *Ecotourism in protected areas in Vietnam: potentials, existing conditions, solutions, and strategy for development*. Paper presented at the Conference Name|. Retrieved Access Date|. from URL|.
- Lequin, M. (2001). *Écotourisme et gouvernance participative*. Sainte-Foy: Presses de l'Université du Québec.
- Li, W. J. (2004). Environmental Management Indicators for Ecotourism in China's Nature Reserves: A Case Study in Tianmushan Nature Reserve. *Tourism Management*, 25(5), 559.

- Lindberg, K. (1991). *Policies for Maximizing Nature Tourism's Ecological and Economic Benefits*. S.L.: World Resources Institute.
- Lindberg, K., & Enriquez, J. (1994). *An Analysis of Ecotourism's Economic Contribution to Conservation and Development in Belize* (Vol. 2). Washington, DC: World Wildlife Fund.
- Manning, E. W., Clifford, G., Dougherty, D., & Ernst, M. (1996). *What Managers Need to Know - A Practical Guide to the Development and Use of Indicators of Sustainable Tourism*. Madrid: World Tourism Organisation.
- Manning, E. W., & OMT. (2004). *Indicators of Sustainable Development for Tourism Destinations*. Madrid: World Tourism Organization.
- Manning, T. (1999). Indicators of Tourism Sustainability *Tourism Management*, 20, 179-181.
- Miller, G. (2001). The Development of Indicators for Sustainable Tourism: Results of a Delphi Survey of Tourism Researchers. *Tourism Management*, 22(4), 351.
- Ministère de planification et d'investissement. Stratégies de développement économique et social. Document récupéré le 14 août 2005, de <http://www.mpi.gov.vn/strategy.aspx?Lang=4&mabai=102>
- Moisset, P. (2000). Le tourisme durable, un concept opérationnel. *Les Cahiers Espaces*, 67(Tourisme durable), 200-202.
- Nyaupane, G. P., & Thapa, B. (2004). Evaluation of Ecotourism: a Comparative Assesment in the Annapurna Conservation Area Project, Nepal. *Journal of Ecotourism*, 3(1), 20-45.
- OMT. (1980). Déclaration de Manille sur le tourisme mondial. Document récupéré en 2003, de <http://www.world-tourism.org/Sustainb/SustHom.htm>
- OMT. (1999). *Guide à l'intention des autorités locales : développement durable du tourisme*. Madrid: Organisation mondiale du tourisme.
- OMT, & PNUE. (2002). *Sommet Mondial de l'Ecotourisme: rapport final*. Madrid, Spain: World Tourism Organisation

- OMT, UNEP, & Unesco. (1995). Charte du tourisme durable. Document récupéré en 2003, de <http://www.insula.org/tourism/version.htm>
- OMT (Organisation Mondiale du Tourisme). (1980). *L'évaluation des projets touristiques*. Madrid: Organizacion mundial del turismo.
- Orams, M. B. (1995). Using Interpretation to Manage Nature-based Tourism. *Journal of Sustainable Tourism*, 4(2), 81-94.
- Organisation des Nations Unies. (1972). Convention pour la protection du patrimoine mondial, culturel et naturel. *La Conférence Générale de l'Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture* Document récupéré en mars 2004, de [http://whc.unesco.org/fr/world\\_fr.htm](http://whc.unesco.org/fr/world_fr.htm)
- Organisation for economic co-operation and development (OECD). (2003). *OECD Environmental Indicators: Development, Measurement and use*.
- Page, S., & Dowling, R. K. (2002). *Ecotourism*. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall.
- Perret, J., Teyssandier, J.-P., Marette, C., Agence française de l'ingénierie touristique, France. Direction du tourisme, & France. (2001). *Piloter le tourisme durable : dans les territoires et les entreprises : guide de savoir-faire*. Paris: Agence française de l'ingénierie touristique.
- Policarpo, D. (2001). *Recherche sur les indicateurs pour un tourisme durable : une méthode de choix et de définition d'indicateurs pour un développement touristique durable, dans les pays en développement*. Mémoire, École des Hautes Études en Sciences Sociales. .
- Ross, S., & Wall, G. (1999a). Ecotourism: towards Congruence between Theory and Practice. *Tourism Management*, 20(1), 123.
- Ross, S., & Wall, G. (1999b). Evaluating Ecotourism: The Case of North Sulawesi, Indonesia. *Tourism Management*, 20(6), 673.
- Roy, S. N. (2003). L'étude de cas. In B. Gauthiet (Ed.), *Recherche sociale: De la problématique à la collecte des données*. Québec: Presses de l'Université du Québec.

- Sebastian, I., & McArthur, S. (1998). *Introducing the Sustainability Barometer - a tool to measure the sustainability of tourism*. Paper presented at the Developing Ecotourism into the Millennium, Margaret River, Western Australia.
- Sirakaya, E., Jamal, T. B., & Choi, H.-S. (2001). Developping Indicators for Destination Sustainability. In D. B. Weaver (Ed.), *The Encyclopedia of Ecotourism* (pp. 411-432): CAB International
- Sofield, T., & Li, F. M. S. (2003). Processes in Formulating an Ecotourism Policy for Nature Reserves in Yunnan Province, China. In D. A. Fennell & R. Dowling (Eds.), *Ecotourism Policy and Planning*. Wallingford, Oxon: CAB International.
- Stafford, J. (1996). *La recherche touristique : introduction à la recherche quantitative par questionnaire*. Sainte-Foy: Presses de l'Université du Québec.
- Tardif, J. (2003). Ecotourisme et développement durable. *VertigO - La revue en sciences de l'environnement*, 4(1), 1-11.
- Tellier, L.-N. (1994). *Méthodes d'évaluation des projets publics*. Saint-Foy (Québec): Presses de l'Université du Québec.
- The International Ecotourism Society (TIES). (1991). <http://www.ecotourism.org>
- Tran, D. L. (2005). Strategic Planning and Standards for Ecotourism Development in Vietnam. Document récupéré Septembre 2005, de [http://72.14.207.104/search?q=cache:jd8cAXNVhisJ:adrf.trf.or.th/Archive\\_data/Tran%2520Lam\\_paper.pdf+%22tran+dinh+lam%22&hl=en](http://72.14.207.104/search?q=cache:jd8cAXNVhisJ:adrf.trf.or.th/Archive_data/Tran%2520Lam_paper.pdf+%22tran+dinh+lam%22&hl=en),
- Tran, T., Luu, T. T., Pham, T. L., Nierynck, E., Le, T. H., Hoang, H. Q., et al. (2000). *Guide d'évaluation des impacts environnementaux pour le développement touristique*: Département national du tourisme, Centre national des sciences naturelles et de technologie, Free University of Brussels, Ministère de la technologie et de l'environnement.
- Truong, V. T., Phan, S. Q., Vu, V. T., Phan, V. D., Cat, Q. K., Le, B. D., et al. (2003). *Évaluation des potentiels et quelques solutions pour le développement de l'écotourisme à Lam Dong*. Dalat: Comité populaire de la province Lam Dong, Département des sciences, de la technologie et de l'environnement, Département du tourisme et de commerce de la province Lam Dong..

- Twining-Ward, L., & Butler, R. (2002). Implementing STD on a Small Island: Development and Use of Sustainable Tourism Development Indicators in Samoa. *Journal of Sustainable Tourism*, 10(5), 363-387.
- Unesco. (1976). The Effects of Tourism on Socio-cultural Values. *Annals of Tourism Research*, Novembre/Décembre, 74-105.
- Van der Maren, J.-M. (1996). *Méthodes de recherche pour l'éducation*. Montréal: Presses de l'Université de Montréal.
- Vellas, F. (2002). *Économie et politique du tourisme international*. Paris: Economica.
- Vellas, F., & Barioulet, H. (2000). Des indicateurs pour l'évaluation de projets touristiques privés. *Les Cahiers Espaces*, 67(Tourisme durable), 138-142.
- Vellas, F., & Barioulet, H. (2001). Les défis du tourisme durable dans les pays en développement. In P. Amalou, H. Barioulet & F. Vellas (Eds.), *Tourisme, éthique et développement* (pp. 157-176). Paris (France): L'Harmattan (Groupe Développement).
- Ward, J., Hughey, K., & Ulrich, S. (2002). A Framework for Managing the Biophysical Effects of Tourism on the Natural Environment in New Zealand. *Journal of Sustainable Tourism*, 10(3), 239-259.
- Weaver, D. B. (1998). *Ecotourism in the Less Developed World*. Wallingford: CAB International.
- Weaver, D. B. (2002). Hard-core Ecotourists in Lamington National Park, Australia. *Journal of Ecotourism*, 1(1).
- Weiler, B., & Harm, S. H. (2001). Tour Guides and Interpretation. In D. B. Weaver (Ed.), *The Encyclopedia of Ecotourism*. Wallingford: CABI Publishing.
- Wight, B. A. (2001). Ecotourists: Not a Homogeneous Market Segment. In D. B. Weaver (Ed.), *Encyclopedia of Ecotourism*. Wallingford, England: CABI Publishing.
- Wood, M. E. (1998). Meeting the Global Challenge of Community Participation in Ecotourism. Document récupéré en 2004, de [www.conserveonline.org/2003/10/m/en/D.4.c\\_Comm\\_Particip\\_Ecotour\\_Eng.pdf](http://www.conserveonline.org/2003/10/m/en/D.4.c_Comm_Particip_Ecotour_Eng.pdf)

- Wood, M. E. (2005). *An Ecotourism Project Analysis and Evaluation Framework for International Development Donors: Defining Indicator for Conservation, Community and Local Enterprise Development* Paper presented at the Conference on Ecotourism and Conservation in the Americas Stanford University.
- Wood, M. E., UNEP, & Society, T. I. E. (2002). *Ecotourism : Principles, Practices and Policies for Sustainability* (First ed.): UNEP.
- World Tourism Organization (WTO). (1985). Tourism Bill of Rights and Tourist Code.
- WTO. (1996). *What Tourism Managers Need to Know: a Practical Guide to the Development and Use of Indicators of Sustainable Tourism*. Spain (Madrid): WTO.
- WTO. (2003a). Tourism Highlights 2003. Document récupéré en mars 2004, de [http://www.world-tourism.org/market\\_research/facts/highlights/Highlights%202003%20FR.pdf](http://www.world-tourism.org/market_research/facts/highlights/Highlights%202003%20FR.pdf)
- WTO. (2003b). *WTO in Asia and in the Pacific 2003*.
- WTO, World Travel and Tourism Council (WTTC), & Earth Council. (1995). Agenda 21 for the Travel and Tourism Industry : Towards Environmentally Sustainable Development.
- WWF International. (2001). *Lignes directrices pour le développement de l'écotourisme communautaire*. Switzerland: WWF International

## *Appendices*

## APPENDICE A : LA GRILLE D'ANALYSE PRÉLIMINAIRE

Principes du développement durable	Les dimensions correspondant de l'écotourisme	Les variables	Les indicateurs	Référence	Source de données
<b>Croissance</b>	43				
Besoins essentiels (13)	Conditions de vie	Infrastructures et services	% who believe that tourism has helped bring new services or infrastructure - baseline indicator -	p. 244 p. 58	Questionnaire résidents
			Range of tourist services available in the site (classified by type, e.g. accommodation and catering, transportation, information and guiding, conferences and meetings, etc.);	p. 227	direction du projet, Local business associations, local authority
		Santé	Frequency of water-borne diseases: number/percentage of visitors reporting water-borne illnesses during their stay - baseline indicator -	p. 245 p. 169	Regional health authorities
			Percentage of tourism establishments with water treated to international potable standards - baseline indicator -	p. 245 p. 169	Local water utility
			Presence of medical personnel;	p. 91	Project, tour companies
		Sécurité	Number of incidents (per month, per annum and per types of incidents);	p. 106	Autorités locales - Police
			Opinion of travellers of safety of destination (% believing it to be dangerous) -	p. 106	surveys (e.g. in travel magazines, others);
			Level of security at borders (guards or officials per visitor);	p. 107	Observation - Direction du projet



	Satisfaction	Satisfaction des locaux	Local satisfaction level with ecotourism - baseline indicator -	p. 244 p. 56	Questionnaire résidents
			Number of complaints by local residents	p. 56	Autorités locales
		Satisfaction des visiteurs	Level of satisfaction by visitors - baseline indicator -	p. 244 p. 87	Questionnaire visiteurs
			% of return visitors - baseline indicator -	p. 244 p.87	Questionnaire visiteurs
			Perception of value for money - Baseline indicator -	p. 245 p.87	Questionnaire visiteurs
Croissance qualitative (10)	Bénéfices	Revenus / Rentabilité	Revenues generated by tourism as % of total revenues generated in the community - baseline indicator -	p. 245 p. 129	Bilan annuel
			Tourist numbers; Total tourist numbers (mean, monthly, peak) (categorized by their type of activity)	p. 129 p. 193	Bilan annuel, Statistiques
			Tourist spending/spending per tourist;	p. 129	Bilan annuel, Statistiques
			Revenue from business permits, licenses or concessions and taxation.	p. 129	autorités locales
			Economic Multipliers: Amount of additional revenue in other businesses for every dollar of tourism revenue (based on satellite accounts where available).	p. 129	autorités locales
		Emplois	Number of local people (and ratio of men to women) employed in tourism (also ratio of tourism employment to total employment) - baseline indicator -	p. 245 p. 129	autorités locales
			Number and % of tourist industry jobs which are permanent or full-year (compared to temporary jobs) - baseline indicator -	p. 245 p. 113	autorités locales - Direction du projet
		Saisonnalité en tourisme	Tourist arrivals by month or quarter (distribution throughout the year) - <i>baseline indicator</i>	p. 245 p. 112	statistiques locales

Économie durable (15)	Développement en harmonie avec les limites des ressources		Occupancy rates for licensed (official) accommodation by month (peak period relative to low season) and % of all occupancy in peak quarter or month - <i>baseline indicator</i>	p. 245 p. 112	autorités locales - Tour companies, Direction du projet
			% of business establishments open all year - <i>baseline indicator</i>	p. 245 p. 112	Observation - Direction du projet
		Opérations / Exploitation efficace	Number of tourism-related small and medium sized enterprises operating in the community (subdivided by types, e.g. accommodation and catering, guiding, transportation, tour operation, etc.);	p. 136	Direction du projet
			Number (%) tourists who are satisfied with the environmental and cultural experiences (exit Questionnaire);	p. 229	Questionnaire visiteurs
			Perception of variety by tourists (questionnaire).	p. 227	Questionnaires visiteurs
		Contrôle du développement	Existence of a land use or development planning process, including tourism - baseline indicator -	p. 245 p. 208	Direction du projet, autorités locales
			% of area subject to control (density, design, etc.) - baseline indicator -	p. 245 p. 208	Projet, Direction du projet
			Ratio of tourists to locals (average and peak period/days) - baseline indicator -	p. 245 p. 58	Direction du projet, Statistiques locales
			Existence of specific criteria for tourism development control in plans, such as maximum numbers of hotels/beds, density standards, design controls, environmental and social, etc.	p.208	Authorities locales, direction du projet

			Sustainable tourism indicators developed and monitored	p.206	Direction du projet
		Programmes de recherche	% of projects where tourism impact is evaluated;	p. 124	Direction du projet
			% of conservation projects where tourism financial contribution is a component	p. 124	Direction du projet
	Marketing responsable	Marketing pour le tourisme durable	% of establishments and operators marketing sustainable, sensitive or green products or experiences;	p. 229	Questionnaire intervenants - Direction du projet
			Cost of marketing (by type, where possible by cost per contact? Cost of advertisement and promotion)	p. 229	Questionnaire intervenants, interviews intervenants, Direction du projet
			% of businesses that include information on environmental and social aspects of their operation (destination conditions, company policies), and the extent (quality) of this information (e.g. in websites, brochures, guides and interpretation programs, etc.);	p. 229	Questionnaire visiteurs, Questionnaire intervenants
		Protection de l'image	% tourists who agree that the reality matched what was advertised	p. 237	Questionnaire visiteurs
			% of tourists who would recommend the destination to their peers (exit questionnaire);	p. 237	Questionnaire visiteurs
Approche intégrée (5)	Gestion intégrée	Politiques du développement durable	Existence of a tourism management plan for the site (also % of site covered by plan) - Sites écologiques	p. 265	Direction du projet

			Existence of company policies aiming at social issues of employment and relation with host communities (e.g. sourcing of employment and supply of goods from local community, staff training, support to community development, etc.) % of companies with policies/prcgrams	p.242	Questionnaire intervenants - Interviews intervenants
			Existence of a multi-stakeholders tourism plan	p.224	Direction du projet
		Coopération	% of tourism businesses that have intergrated their goals and objectives with the destination tourism strategy	p. 144	Questionnaire intervenants
			% tourism businesses participating in cooperative marketing	p. 144	Questionnaire intervenants
<b>Pérennité</b>	<b>41</b>				
Diversité biologique et culturelle (10)	Tourisme axé sur la nature	État des écosystèmes	Biodiversity index of flora and fauna - Sites écologiques -	p. 266	Direction du projet - Bureau d'environnement provincial - Études antérieures
			Number of species typical of the area present at the site - Montagnes - Sites écologiques	p. 260 - p. 264	Études antérieures - Universités
			N° of unique or rare present at the site (and numbers of individuals) - Sites écologiques -	p. 264	Études antérieures - Universités
		Santé des écosystèmes	Health of population of key indicator species (counts, sightings);	p. 147	Études antérieures - Universités
			Breeding success rates for selected species.	p.147	Études antérieures, Direction du projet
			Changements de la composition en espèces	OMT - parcs et réserves	Études antérieures,

	Diversité culturelle	Patrimoine bâti	Nombre, diversité et qualité des lieux culturels	Policarpo - Patrimoine recensement	Direction du projet
			État général du patrimoine monumental, traditionnel et contemporain	Policarpo - sites archéologiques	Direction du projet, observation
		Activités	Taux de récupération et d'utilisation des techniques locales	Policarpo - activités traditionnelles	Questionnaire résidents
			Number or % of residents continuing with local dress, customs, language, music, cuisine, religion and cultural practices (e.g. change in number of local residents participating in traditional events)	p. 59	Observation - Direction du projet - Questionnaire résidents
Processus écologiques (11)	Gestion des impacts	Eau	% local streams, lakes which are contaminated by sewage; ( mountains) - Montagnes -	p. 260	Observation - direction du projet
			% area reserved as protected watersheds (mountains) - Montagnes -	p. 260	Projet, Direction du projet
			Water use : (total volume consumed and litres per tourist per day) - <i>baseline indicator</i>	p. 245 p. 165	direction du projet
		Air et bruit	Noise pollution due to motors: visitors perceiving annoying motor noises (cars, launches, motorcycles, generators, boats, etc.) in natural areas (natural sites) - sites écologiques -	p. 266 p. 184	Questionnaire visiteurs
			Perception of air quality by tourists	p. 181	Questionnaire visiteurs

		Faune et flore	Loss of species due to use as tourism souvenirs (% of native species used as tourism souvenirs) - sites écologiques -	p. 266	Direction du projet, observation
			Numbers of fauna run over by traffic (road kills) during high season (ratio to low season rates) < % increase in infectious diseases (local and introduced) to flora and fauna of the site - sites écologiques -	p. 266	Direction du projet
		Sol	% of surface in eroded state (can be categorized as site disturbance due to tourist activity – compaction, denuding and erosion from other uses such as clear cutting, road construction) - Montagnes -	p. 260	observation - Direction du projet, photos
			% surface without tree or shrub cover (differentiate natural and human/tourist sources if possible) - Montagnes -	p. 260	Observation - Photos, questionnaire visiteurs, questionnaire résidents
		Paysage	Presence of visual barriers, visual pollution (use questionnaire to determine impact if visual barriers are considered important) - sites écologiques -	p. 267	Questionnaire visiteurs, Observation
			Existence of viewpoints - sites écologiques -	p. 267	Observation, projet
			Scenic valuation by tourists (perception, questionnaire) - sites écologiques -	p. 267	Questionnaire visiteurs
		Création des aires/zones protégées	Existence of protected area(s) at the destination;	p. 147	Projet, Direction du projet
Ressources renouvelables (8)	Conservation des ressources naturelles et culturelles		Extent of protected area(s) – square km (classified by level of protection, according to IUCN categories).	p. 147	Projet, Direction du projet

			% of site with regulated zoning / controls, extend of tourism use zones - Sites écologiques -	p. 265	Projet, Direction du projet
		Capacité de charge	Number of tourists per square metre of the site (e.g. beaches, attractions), per square kilometre of the destination, - mean number/peak average. – baseline indicator	p. 244 p. 193	Projet, Direction du projet
			Number of visitors acceptable, according to the perception of the visitors themselves - sites écologiques -	p. 265	Questionnaire visiteurs, direction du projet
			Level of illegal hunting and fishing at the site during high season (loss of animals, number of incidents) - Sites écologiques -	p. 266	Projet, Direction du projet - interviews intervenants
		Préservation de la culture locale	% of change in traditional activities and customs (e.g. land use, language, ceremonies, religion, clothing, food, etc.)	p. 59	Questionnaire résidents -
			% of new construction in vernacular architecture or viewed as compatible with traditional structures and vistas (% of vernacular architecture preserved)	p. 58	Questionnaire visiteurs - Questionnaire résidents
Ressources non renouvelables (11)	Pratiques environnementales durables	Traitement des déchets et des égouts	Percentage of sewage from site receiving treatment (to primary, secondary, tertiary levels) - <i>baseline indicator</i>	p. 172	Direction du projet
			Percentage of tourism establishments (or accommodation) on treatment system(s) - <i>baseline indicator</i>	p. 172	Questionnaire intervenants
			Waste volume produced by the destination (tonnes) (by month) – baseline indicator	p. 174	Direction du projet
		Management des énergies	Per capita consumption of energy from all sources (overall, and by tourist sector – per person per day) – baseline indicator	p. 153	Direction du projet

			Percentage of businesses participating in energy conservation programs, or applying energy saving policy and techniques – baseline indicator	p. 153	Direction du projet - Questionnaire intervenants
			% of energy consumption from renewable resources (at destinations, establishments) – baseline indicator	p. 153	Direction du projet - Questionnaire intervenants
		Recyclage	Volume of waste recycled (m3) / Total volume of waste (m3) (specify by different types) – baseline indicator	p. 174	Direction du projet - Questionnaire intervenants
			Water saving (% reduced, recaptured or recycled) - <i>baseline indicator</i>	p. 165	Direction du projet - Questionnaire intervenants
		Transport commun	Parking capacities and use levels;	p. 215	Observation - Direction du projet
			% of travelers using alternative transport (bicycles, walking, other low energy use options);	p. 215	Questionnaire visiteurs, Direction du projet
			Existence, capacity of environmental-friendly vehicles and transport modes (e.g. metro, trams, electric vehicles, etc.);	p. 215	Direction du projet
<b>Équité</b>	<b>24</b>				
Entre les nations (10)	Échanges équitables	Partage des coûts	Level of investment in infrastructure or services (expressly for tourists)		Interviews intervenants - direction du projet
			Infrastructure development stimulated by tourism also benefiting the poor in the locality (directly or through support to other sectors): amount of investment, extension of new infrastructure;	p. 137	Questionnaire résidents, Direction du projet



			Ratio of the number of local to external businesses involved in tourism;	p. 129	direction du projet
			Value of infrastructure investment by tourism enterprises;	p. 125	Interviews intervenants - direction du projet
		Génération des revenus	Tourism revenues (growth rates);	p. 144	Direction du projet - Interviews intervenants
			Annual profit of tourism businesses.	p. 144	Interviews intervenants - direction du projet
			Number of tourism businesses in the community, and % owned locally;	p. 129	Direction du projet
			Net tourism revenues accruing to the community	p. 129	Direction du projet
		Relations visiteurs / visités	% of residents who believe tourism is good for their community. (see Questionnaire Annex C 6);	p. 85	Questionnaire residents
			% who believe that they or their family benefit from tourism	p. 85	Questionnaire residents
	Accessibilité	Accès physique	Access by locals to key sites (% of site freely accessible to public);	p. 65	Questionnaire residents - Direction du projet
			Number of complaints by local residents regarding access. (Perception of change in accessibility due to tourism)	p. 65 p. 65	Direction du projet
			number of access routes in good condition for tourism use (paths, motorized, airstrips, boat access, etc.) - Sites écologiques -	p. 265	Observation - Direction du projet
Au sein d'une même génération (10)		Information	Percentage of partners and key stakeholders who are satisfied with access to appropriate information;	p. 85	Questionnaire intervenants

			% of visitors receiving information on sustainable tourism practices provided prior to their visit to the destination and at the destination.	p. 85	Questionnaire visiteurs
			Number of places in the destination where information is available.	p. 84	Observation - Direction du projet
		Opportunités d'emplois	Ratio of men to women employed directly by tourism;	p. 136	Direction du projet
			% indigenous people employed directly by tourism	p. 136	Direction du projet
			Ratio of local to "outsiders" directly employed by tourism;	p. 136	Direction du projet - Interviews intervenants
			% of the local community employed in conservation activities;	p. 125	Direction du projet
Entre les générations (2)	Plan de développement à long terme	Planification stratégique	Number of agencies incorporating sustainable tourism principles into their strategic planning processes;	p. 85	Questionnaire intervenants
			The longevity of tourism businesses (rate of turnover);	p. 129	Direction du projet - Autorités locales
Dans la prise de décision (2)	Participation des communautés locales	Participation au développement et au management	Existence of a participatory process for community and protected area collaboration in planning and management.- Parks and protected areas	p. 273	Direction du projet - Questionnaire intervenants - Questionnaire résidents
			Number of public / community meeting held with stakeholders including local periphery communities - Parks and protected areas	p. 271	Direction du projet

Ethique	23				
Changement de valeurs (8)	Éducation et interprétation	Éducation environnementale	Number and type of development programs in place (education, training, health, natural resource management, conservation etc. );	p. 137	Direction du projet - Interviews intervenants
			Number of educational programs / institutions incorporating sustainable tourism learning into curriculum;	p. 85	Direction du projet - Questionnaire intervenants
			Training of staff on environmental issues (% trained);	p. 242	Direction du projet - Questionnaire intervenants
			Number (%) of self guided opportunities that educate regarding sustainable tourism practice.	p. 85	Direction du projet - Questionnaire intervenants - Interviews intervenants
		Interprétation professionnelle	Number of tour operators offering conservation activities as part of tourist programs (and level of participation);	p. 125	Questionnaire intervenants - Questionnaire visiteurs
			Number (%) of tour companies in destination offering tours/guides with trained knowledge of sustainable tourism practice / information on local management plan;	p. 85	Interviews intervenants - direction du projet
			Number of opportunities for interpretation and education at the site (existence of guided visits, printed self-explanatory materials, interpretive and informative panels, trails, interpretation centres, farm schools, nature schools, educational itineraries, etc.) - Sites écologiques -	p. 265	Direction du projet - Interviews intervenants - Questionnaire visiteurs

			Natural and educational value given to the site by educators (local, provincial, national, international organizations), by NGOs, by tour operators (subjective ratings - use questionnaire) - Sites écologiques -	p. 265	Direction du projet - Interviews intervenants - Questionnaire visiteurs
Changement de comportements (10)	Contribution à la conservation	Changements de mode de consommation / production	Application of environmentally friendly technologies and techniques (e.g. water, energy saving devices, waste recycling, green purchasing, local sourcing) - % using.	p. 242	Questionnaire intervenants
			% of tour operators and hotels with environmental strategy and policy	p. 206	Questionnaire intervenants
		Finance pour la conservation	Number of conservation organizations coordinating for tourism activities at conservation sites;	p. 125	Direction du projet
			Value of contribution from operators (concession fees, donations, services provided);	p. 124	Direction du projet
			% of businesses in the destination or near the site contributing to conservation;	p. 124	Direction du projet
		Participation à la conservation	% of tourists contributing to conservation (by type of contribution: fees, donations, in-kind, volunteer time);	p. 125	Questionnaire visiteurs, direction du projet
			% of tourists aware of importance of conservation site;	p. 125	Questionnaire visiteurs,
			% of tourists who receive conservation materials, % who read, respond;	p. 125	Questionnaire visiteurs
			Number of tourism operators offering information on sustainable tourism practice (both general and for a specific planning process like TOMM where it is in place);	p. 85	Questionnaire intervenants - Interviews intervenants

			Number (%) of residents who support sustainable tourism for their destination ( % actively participating in outreach/advocacy; number of residents involving in conservation programs) (see also questions on specific elements in questionnaire Annex C 6);	p. 85	Questionnaire résidents
Éthique universelle (5)	Conscience de la conservation	Réglementation	Level of cultural sensitivity of educational materials (will require focus groups or textual analysis).	p. 125	
			Applied codes of conduct (group size, mode of transport, equipment, waste disposal, noise pollution, staff, energy efficiency, construction methods and materials, etc) designed to minimize negative impacts;	p. 125	Direction du projet - Interviews intervenants
		Mesures volontaires	Number of operators certified by an environmental or sustainability scheme (and % of all eligible	p. 85	Direction du projet - Interviews intervenants
			Number of conservation programs/activities open for tourist participation (level of participation) (e.g. clean up days, guided learning events);	p. 125	Questionnaire intervenants - Direction du projet
			Level of effort to engage locals in protection activities (number of meetings, programs, expenditure)	p. 125	Direction du projet - Questionnaire résidents

Deux ouvrages de références :

Manning, E. W., & OMT. (2004). *Indicators of Sustainable Development for Tourism Destinations*. Madrid: World Tourism Organization.

Policarpo, D. (2001). *Recherche sur les indicateurs pour un tourisme durable: une méthode de choix et de définition d'indicateurs pour un développement touristique durable, dans les pays en développement*. Unpublished Mémoire, École des Hautes Études en Sciences Sociales.

## APPENDICE B : LE QUESTIONNAIRE DES INTERVENANTS

### QUESTIONNAIRE POUR LES INTERVENANTS

L'Université du Québec à Trois-Rivières (Canada) en collaboration avec la direction du projet du lac Tuyen Lam, à Da Lat (Vietnam) mène une étude sur le projet de développement écotouristique en vue d'aider l'évaluation de sa réussite. Nous espérons que votre réponse à ce questionnaire aidera le site dans son évolution vers le développement durable de l'écotourisme.

Veuillez répondre aux questions suivantes :

#### PARTIE 1 : ÉVALUATION DE L'ÉTABLISSEMENT

QUESTIONS	Oui	Non	Ne concerne pas
<b>Établissement et ses politiques</b>			
L'établissement fait partie d'une stratégie commune de développement touristique local			
L'établissement utilise une majorité de produits locaux			
Existence d'un programme d'étude sur les impacts du tourisme au niveau local			
Promotion de l'accès et/ou ciblage de la population locale ou de niveau économiquement faible, (écoles, universités, défavorisés, nationaux - tarifs préférentiels)			
Brochure(s) d'information sur l'institution			
Prise en compte de la qualité de ses produits à travers l'évaluation des touristes			
Programme de formation du personnel à la législation / normes écotouristiques			
Existence d'une politique de marketing pour les produits de tourisme vert, les produits écotouristiques			
Participation au programme de marketing coopératif local			

QUESTIONS	Oui	Non	Ne concerne pas
Existence d'un système de contrôle de qualité: hygiène et sécurité			
<b>Établissement envers l'environnement</b>			
Participation ou moteur de projets d'éducation / sensibilisation environnementale envers les employés			
Participation ou moteur de projets de conservation de la faune et la flore (ex. Projet de Reforestation, respect de la liberté des animaux sauvages sur le site, programmes durables en agro-forestier, pêche, élevage)			
Politique d'économie d'énergie (politique de consommation)			
Utilisation des énergies alternatives			
Mesures pour le ramassage et le recyclage des déchets			
Mesures pour limiter la pollution de l'air (ex. Utilisation des moyens de transport responsables)			
Limitation des impacts négatifs de l'accès au site (transport, infrastructures, emballages dégradables, ramassage des déchets)			
Système de traitement des eaux usées			
Réutilisation des eaux recyclées			
Étude de la capacité de charge du site ou des activités (équipements, limite du nombre de visiteurs.)			
Techniques et matériels de construction répondant aux normes environnementales			
Minimisation de l'impact sur le paysage			
Contrôle des nuisances sonores / bruit			
Prise en compte des risques de catastrophes naturelles, incendies, pluies et inondations			
Intégration des touristes à des actions de conservation (reboisement, nettoyage, soin pour les animaux, etc. ) ou processus de protection			
Fourniture de documentation / informations orales / conférences sur le site			

QUESTIONS	Oui	Non	Ne concerne pas
Panneaux d'information sur la faune et la flore aux alentours (non dégradants)			
<b>Impacts et politiques envers la population locale</b>			
Politique d'embauche locale			
Majorité des employés gestion/encadrement locaux			
Formation / promotion des techniques locales			
Priorité aux fournisseurs de biens et services locaux			
Promotion et vente des métiers artisanaux locaux			
Aide à la formation (guides, artisans, arts et culture, autres)			
Politique de promotion pour la participation active des femmes			
Rapport aux niveaux des salaires minimums nationaux ou des standards dans le secteur			
Organisation de manifestations culturelles (art et culture locale)			
Renforcement des groupes culturels locaux (formation, organisation, appui à la formation/gestion)			
Mécanismes/espaces d'échanges locaux / touristes (visites de maisons/familles, espaces de rencontre)			
<b>Politiques envers les touristes</b>			
Documentation substantielle fournie (envoyée) sur le site naturel et ses caractéristiques			
Présentation de règles, d'un code de conduite ou d'éthique (écrit ou parlé - avant le voyage ou à l'arrivée)			
Personnel disponible apte à délivrer l'information appropriée à l'écotourisme			
Mécanismes d'analyse et/ou intégration des doléances, commentaires et suggestions des touristes			
Mise en place de systèmes d'actions sociales par les visiteurs (dons, apports en nature, supports à la conservation environnementale, travail social, etc.)			
Ateliers d'apprentissage et d'immersion dans la culture locale réservés aux touristes			



## PARTIE II : INFORMATIONS SUR L' ENTREPRISE

Nom de l'entreprise : \_\_\_\_\_

Siège à : \_\_\_\_\_

Type d'entreprise :

☐ Privé      ☐ Étatique      ☐ à action      ☐ Joint-venture      ☐ Étrangère

Activités principales de l'entreprise : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Nombre d'employés \_\_\_\_\_ dont \_\_\_\_\_ employés et \_\_\_\_\_ employées

Dépenses annuelles pour le marketing (% du chiffre d'affaires) : \_\_\_\_\_

Merci pour votre coopération

**Notes** : Ce questionnaire a été adapté de celui proposé par Kalalú-Danza (1999),  
**Programme de recherche sur la CERTIFICATION du tourisme durable,**  
<http://kiskeya-alternative.org/certif/prog-cert-fra.html>

## APPENDICE C : LE QUESTIONNAIRE DES LOCAUX

### QUESTIONNAIRE POUR LES RÉSIDENTS

L'Université du Québec à Trois-Rivières (Canada) en collaboration avec la Direction du projet du lac Tuyen Lam, à Da Lat (Vietnam) mène une étude sur le projet de développement écotouristique en vue de faciliter l'évaluation de sa réussite. Nous espérons que votre réponse à ce questionnaire aidera le site dans son évolution vers le développement durable de l'écotourisme. Veuillez répondre aux questions suivantes :

#### PARTIE I : IMPACTS DU TOURISME<sup>1</sup>

QUESTIONS	Entièrement en désaccord	En désaccord	Neutre	D'accord	Entièrement d'accord
<b>Impacts environnementaux</b>					
Trekking cause l'érosion du sol sur le site	1	2	3	4	5
Le comportement de la faune a changé en raison des activités de touristes	1	2	3	4	5
Les développements du tourisme (les loges, le terrain de camping, le golf) ne conviennent pas à la nature	1	2	3	4	5
Le tourisme soutient la conservation des forêts dans cette région	1	2	3	4	5
Le tourisme a amélioré le système sanitaire, la qualité d'eau et le problème de traitement des déchets solides dans cette région	1	2	3	4	5
Le tourisme a augmenté la prise de conscience sur l'écologie	1	2	3	4	5
Les hôtels sur le site utilisent les sources d'énergie alternatives au lieu du bois pour cuisiner et pour réchauffer	1	2	3	4	5
Le tourisme a augmenté le soutien pour la conservation parmi les gens locaux dans la région	1	2	3	4	5
<b>Impacts économiques</b>					
Le tourisme a augmenté le coût de la vie dans la région	1	2	3	4	5
Le tourisme a augmenté le coût de la	1	2	3	4	5

QUESTIONS	Entièrement en désaccord	En désaccord	Neutre	D'accord	Entièrement d'accord
maind'oeuvre de la région					
Le tourisme crée des coûts supplémentaires (collection d'ordures, entretien de pistes) pour les gens locaux dans la région	1	2	3	4	5
Le revenu des emplois en tourisme a relaté est plus bas que les autres emplois alternatifs	1	2	3	4	5
Il y a suffisamment d'entraînements pour les compétences professionnelles en tourisme disponibles pour les gens locaux dans la région	1	2	3	4	5
Le tourisme fournit plus d'emplois à la population locale qu'aux gens venant de l'extérieur de la région	1	2	3	4	5
Le tourisme généralise les supports financiers pour la gestion de la conservation dans la région	1	2	3	4	5
Le tourisme augmente la diversité des activités économiques de la région	1	2	3	4	5
Les touristes consomment plus de produits (aliments) et de services locaux que ceux achetés de l'extérieur de la région	1	2	3	4	5
Les touristes produisent le revenu en vendant des produits locaux	1	2	3	4	5
Le tourisme fournit de l'infrastructure (les pistes, l'approvisionnement d'eau, téléphone) pour les gens locaux dans la région	1	2	3	4	5
Tous opérations touristiques et établissements d'hébergement sont localement possédés dans la région	1	2	3	4	5
<b>Impacts socio-culturels</b>					
Le tourisme affecte négativement la culture, la tradition et la vie sociale des communautés dans la région	1	2	3	4	5
Le tourisme augmente le crime dans la région	1	2	3	4	5
Le tourisme affecte négativement l'architecture locale	1	2	3	4	5
Le tourisme fournit des expériences	1	2	3	4	5

QUESTIONS	Entièrement en désaccord	En désaccord	Neutre	D'accord	Entièrement d'accord
éducatives valables aux gens locaux					
Le tourisme encourage les activités culturelles locales	1	2	3	4	5
Le tourisme améliore l'artisanat local	1	2	3	4	5
Le tourisme fournit des occasions aux gens locaux de connaître les cultures de différents visiteurs à ce site	1	2	3	4	5
Le tourisme aide à améliorer la qualité de vie (la santé, l'éducation) des habitants de la région	1	2	3	4	5
L'engagement de gens locaux dans la planification et le développement du tourisme est fort	1	2	3	4	5
Les gens locaux peuvent influencer la prise de décision (concernant les politiques, la planification et le développement) en tourisme	1	2	3	4	5

## PARTIE II : ÉVALUATION DU TOURISME LOCAL <sup>2</sup>

1. En général, quelle est votre opinion sur le tourisme dans votre communauté ?  
(Enclerclez la réponse)

Très insatisfaisant      Pauvre      Satisfait      Bon      Excellent

1                                  2                                  3                                  4                                  5

2. Voulez-vous plus ou moins de tourisme dans l'avenir dans votre communauté ou région ? (Enclerclez la réponse)

Beaucoup moins      Moins      Le même      Plus      Beaucoup plus

1                                  2                                  3                                  4                                  5

3. Quelle est votre principale préoccupation concernant le tourisme dans votre communauté ?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

4. Qu'est-ce qu'il faut faire pour améliorer le tourisme dans votre communauté ?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

5. Personnellement, est-ce que vous bénéficiez de l'industrie du tourisme ?

☐ Oui ☐ Non

6. Commentaire

---



---



---



---

### PARTIE III : PROFIL DU RÉPONDANT

Pourriez-vous nous fournir quelques informations détaillées sur vous-même ?

Communauté: \_\_\_\_\_

Groupe ethnique : \_\_\_\_\_

Âge : \_\_\_\_\_

Sexe :

☐ Masculin

☐ Féminin

Education:

☐ École primaire

☐ École secondaire

☐ Lycée

☐ Collège

☐ Université

☐ Études post-

universitaires

Profession: \_\_\_\_\_

☐ Travail à temps partiel

☐ Travail à temps plein

☐ Travaux ménagers

☐ Étudiant(e)

☐ Retraité(e)

☐ Au chômage

Merci pour vos précieux commentaires

Notes:

<sup>1</sup> : Les items sont pris de l'étude entreprise par Gyan P. Nyaupane et Brijesh Thapa Gyan P. Nyaupane et Brijesh Thapa (2004), Evaluation of Ecotourism : A Comparative Assessment in the Annapurna Conservation Area Project, Nepal, *Journal of Ecotourism*, Vol. 3, No. 1, 20-45.

<sup>2</sup> : Cette partie est adaptée du questionnaire suggéré par Margo E. Mannin, **Tourisk Inc.** dans « A FIELD MANUAL FOR PRACTICAL INDICATORS DEVELOPMENT FOR TOURISM DESTINATIONS » (2004), un travail préparé pour l'Organisation Mondiale du Tourisme.

## APPENDICE D : LE QUESTIONNAIRE DES VISITEURS

### QUESTIONNAIRE POUR LES VISITEURS

L'Université du Québec à Trois-Rivières (Canada) en collaboration avec la Direction du projet du lac Tuyen Lam, à Da Lat (Vietnam) mène une étude sur le projet de développement écotouristique en vue de faciliter l'évaluation de sa réussite. Nous espérons que vos réponses à ce questionnaire aideront le site dans son évolution vers le développement durable de l'écotourisme. Veuillez répondre aux questions suivantes :

#### PREMIÈRE PARTIE : MOTIVATION (1)

1. Pourquoi visitez-vous le Lac Tuyen Lam ? (Cochez les réponses)

- ☐ *Éprouver la paix et la tranquillité d'un environnement naturel*
- ☐ *Être près de la nature*
- ☐ *Observer la faune et la flore dans leur habitat naturel*
- ☐ *S'évader de l'environnement urbain*
- ☐ *Étude de l'environnement naturel*
- ☐ *Fuir les foules et l'entassement*
- ☐ *Avoir de nouvelles expériences*
- ☐ *Être physiquement actif*
- ☐ *Découverte de soi*
- ☐ *Expérience précédente positive*
- ☐ *Se reposer et relaxer*
- ☐ *Réputation du site*
- ☐ *Avoir des expériences passionnantes et hors de l'ordinaire*
- ☐ *Disponible à un bon prix*
- ☐ *Visiter le plus de destinations écotouristiques possibles*
- ☐ *Rencontrer des gens avec des intérêts semblables*
- ☐ *Occasion d'être avec des amis et/ou des parents*
- ☐ *Pouvoir raconter mes expériences à mes amis*
- ☐ *Possibilité de contact avec les populations locales*
- ☒ **Priser le climat de la région**
- ☐ **Autre:** \_\_\_\_\_

2. Comment connaissez-vous le site du lac Tuyen Lam ? (Cochez la bonne réponse)

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> <i>Par la famille</i>                      | <input type="checkbox"/> <i>Par les amis</i>                           |
| <input type="checkbox"/> <i>Par Internet</i>                        | <input type="checkbox"/> <i>Par une agence de voyage de votre pays</i> |
| <input type="checkbox"/> <i>Par une agence de voyage au Vietnam</i> | <input type="checkbox"/> <i>Par un guide touristique (livre)</i>       |
| <input type="checkbox"/> <i>Par la publicité</i>                    | <input type="checkbox"/> <i>Autre :</i> _____                          |

## DEUXIÈME PARTIE : ACTIVITÉS ET LIEUX

3. Est-ce votre première visite ? ☐ Oui ☐ Non

4. Si non, la dernière fois, c'était quand ? \_\_\_\_\_

5. Quand vous étiez sur le site, avez-vous (2)

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Participé à une excursion     | <input type="checkbox"/> Marcher dans des sentiers en nature |
| <input type="checkbox"/> Visiter les sites culturels   | <input type="checkbox"/> Prendre un tour de recherche guidé  |
| <input type="checkbox"/> Contempler le paysage         | <input type="checkbox"/> Visiter les villages ethniques      |
| <input type="checkbox"/> Prendre un tour d'exploration | <input type="checkbox"/> Prendre le bateau sur le lac        |
| <input type="checkbox"/> Faire du camping              | <input type="checkbox"/> Observer les animaux sauvages       |
| <input type="checkbox"/> Observer les oiseaux          | <input type="checkbox"/> Pêcher                              |

Autre : \_\_\_\_\_

6. Dans quelle partie du site avez-vous fait la visite ?

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Le lac                           | <input type="checkbox"/> La pagode           |
| <input type="checkbox"/> Les monts (Elephant and Pinhatt) | <input type="checkbox"/> La péninsule        |
| <input type="checkbox"/> Les villages ethniques           | <input type="checkbox"/> La chute de Bao Dai |
| <input type="checkbox"/> La réserve naturelle             | <input type="checkbox"/> Autre : _____       |

Où avez-vous passé le plus de temps ? \_\_\_\_\_

7. Où avez-vous séjourné ? ☐ Dans la ville ☐ Sur le site du lac Tuyen Lam

8. Dans quel type d'hébergement êtes-vous resté ?

- |   |                                      |
|---|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Hôtel                            | <input type="checkbox"/> Auberge     |
| <input type="checkbox"/> Ecolodge                         | <input type="checkbox"/> Camping     |
| <input type="checkbox"/> Maison de résidents de la région | <input type="checkbox"/> Autre _____ |

## TROISIÈME PARTIE: SATISFACTION (3)

*Veuillez répondre aux questions suivantes : (Encerclez le chiffre correspondant)*

ÉNONCÉS	Entièrement en désaccord	En désaccord	Neutre	D'accord	Entièrement d'accord
Le site fournit une bonne variété d'expériences	1	2	3	4	5
Le site du lac Tuyen Lam a un paysage intéressant et varié	1	2	3	4	5

ÉNONCÉS	Entièrement en désaccord	En désaccord	Neutre	D'accord	Entièrement d'accord
Les sites culturels sont bien entretenus	1	2	3	4	5
Les sentiers sont bien aménagés	1	2	3	4	5
L'état des routes et la signalisation ont facilité la visite	1	2	3	4	5
Les heures d'ouverture sont pratiques pour les touristes	1	2	3	4	5
Le système de transport est bon et adéquat	1	2	3	4	5
Le prix chargé par le site est raisonnable	1	2	3	4	5
Les informations sur le site sont disponibles et riches	1	2	3	4	5
Le centre d'interprétation dispose de différents documents et exhibits	1	2	3	4	5
Durant la visite, j'étais informé sur la biologie/ et l'écologie des espèces animales et végétales.	1	2	3	4	5
Les aspects culturels et historiques de la région sont présentés au groupe	1	2	3	4	5
Les guides ont une bonne connaissance pour répondre aux questions des touristes	1	2	3	4	5
Je trouve l'environnement du site très propre	1	2	3	4	5
J'étais ennuyé par le désordre des zones en construction	1	2	3	4	5
J'étais ennuyé par le bruit	1	2	3	4	5
J'étais ennuyé par les déchets dans les milieux publics	1	2	3	4	5
Un bon service de soin de santé est disponible sur le site	1	2	3	4	5
Je me suis senti en sécurité sur le site	1	2	3	4	5
Les équipements de sauvetage sont adéquats	1	2	3	4	5
Les établissements d'hébergement sont confortables et offrent de beaux point de vues	1	2	3	4	5



ÉNONCÉS	Entièrement en désaccord	En désaccord	Neutre	D'accord	Entièrement d'accord
L'architecture et les matériaux de construction conviennent à l'environnement naturel du site	1	2	3	4	5
Des souvenirs et des objets artisanaux sont disponibles	1	2	3	4	5
Les services sont de haute qualité					
Le personnel de service est compétent et serviable	1	2	3	4	5
Une bonne expérience avec la culture locale est possible	1	2	3	4	5
Les résidents étaient amicaux	1	2	3	4	5
Des activités intéressantes avec les résidents sont possibles	1	2	3	4	5
De bonnes occasions pour découvrir la cuisine locale sont offertes sur le site	1	2	3	4	5
Je n'ai pas dérangé les espèces naturelles	1	2	3	4	5
Je n'ai pas laissé des déchets sur le site	1	2	3	4	5
J'ai contribué à verser de l'argent supplémentaire pour la conservation du site	1	2	3	4	5
J'ai participé aux programmes de conservation (reboisement, entretien des sentiers, études / sondages, etc.)	1	2	3	4	5
Je trouve que la réalité correspond bien à la publicité	1	2	3	4	5
J'estime avoir bénéficié d'un bon rapport qualité / prix	1	2	3	4	5

#### QUATRIÈME PARTIE: PROSPECTIVE : INTENTIONS ET RECOMMANDATIONS

9. Recommanderiez-vous le site du lac Tuyen Lam à vos amis ? ☐ Oui ☐ Non

10. Visiteriez-vous le site de nouveau ? ☐ Oui ☐ Non

11. Y avait-il des activités attendues qui manquaient sur le site ?

---

12. Combien de temps voulez-vous passer sur le site la prochaine fois ? \_\_\_\_\_

13. Que faut-il faire pour améliorer vos prochaines vacances à Dalat ?

---



---



---



---

## CINQUIÈME PARTIE: PROFIL DU RÉPONDANT

*Veuillez nous fournir quelques informations sur vous-même*

Nationalité \_\_\_\_\_

Âge: \_\_\_\_\_

Sexe:

☐ Masculin

☐ Féminin

*Éducation*

☐ École primaire

☐ École secondaire

☐ Lycée

☐ Collège

☐ Université

☐ Études post-universitaires

*Profession:* \_\_\_\_\_

☐ Emploi à temps plein

☐ Emploi à temps partiel

☐ Travail à la maison

☐ À la retraite

☐ Sans emploi

☐ Étudiant(e)

Durée du séjour: \_\_\_\_\_ jour(s)

Somme dépensée sur le site : \_\_\_\_\_

Nombre de personnes dans le groupe : \_\_\_\_\_ personnes

Ville ou région d'origine \_\_\_\_\_

*Merci de vos précieux commentaires*

### Notes:

- (1) : Les énoncés sont tirés de l'étude de David B. Weaver (2002). Hard-core Ecotourists in Lamington National Park, Australie, *Journal of Ecotourism*, Vol. 1, No. 1, p. 28.
  - (2) : Les activités écotouristiques sont celles que le projet du lac Tuyen Lam veut offrir aux touristes. Voir le projet écrit. Service de planification et d'investissement de la Province Lam dong. Le plan directeur ajusté du site du lac Tuyen Lam.
  - (3) : Les énoncés sont classés selon les éléments clés de la satisfaction des écotouristes mentionnés dans l'étude de Blamey et Hatch, (1998), cités dans P. A. Wright (2001). Ecotourists : Not a Homogeneous Market Segment, *Encyclopedia of Ecotourism*, pp. 37-62.
  - (4) Les énoncés sont inspirés des études de David B. Weaver (2002). Hard-core Ecotourists in Lamington National Park, Australie, *Journal of Ecotourism*, Vol. 1, No. 1, p. 19-35; et de John S. Akama, Damiannah Mukethe Kieti (2003), Measuring tourist satisfaction with Kenya's wildlife safari : a case study of Tsavo West National Park, *Tourism Management*, Vol. 24, no. 1, p. 73-81.
- L'ensemble du questionnaire est inspiré de celui suggéré par Margo E. Manning, **Tourisk Inc.** dans « A FIELD MANUAL FOR PRACTICAL INDICATORS DEVELOPMENT FOR TOURISM DESTINATIONS » (2004), un travail préparé pour l'Organisation Mondiale du Tourisme.

## APPENDICE E : GUIDE D'ENTREVUE

### GUIDE D'ENTRETIEN SUR L'ÉCOTOURISME AUPRÈS DES INTERVENANTS DANS LE PROJET DU LAC TUYEN LAM

#### **Objectif :**

- Connaître les relations entre les intervenants du projet
- Identifier les pratiques durables des intervenants participant au projet

#### **Méthode :**

Le guide d'entretien est un support pour l'interviewer, il se compose des questions déjà préparées par l'interviewer. La chercheuse peut poser des questions selon l'évolution de l'entretien.

Avant de commencer la discussion, il faut présenter le projet de recherche et l'objectif de la rencontre :

Je suis étudiante en maîtrise en tourisme à l'UQTR, mon projet de recherche porte sur l'évaluation des projets écotouristiques dans le contexte du Vietnam. J'ai choisi le lac Tuyen Lam comme une étude de cas pour effectuer la collecte des données. A part des documents officiels concernant le projet du lac, je voudrais savoir votre opinion sur les interrelations entre différents intervenants du projet qu'aborde mon modèle théorique.

#### ***Identification de l'intervenant***

- Situation personnelle : profession,
- L'institution à la quelle il appartient : rôle, compétence, pouvoir, champ d'intervention
- Les objectifs, les problèmes, les actions
- Les politiques récentes, en cours ou en projet.

#### ***Fiche d'identification***

Nom de l'établissement

Adresse :

Téléphone :

Fax:

Courriel :

Nom et titre de l'informateur :

***Question pour les intervenants***

1. Pourquoi investissez-vous dans l'écotourisme ?
2. Est-ce que vous utilisez le terme « écotourisme » dans le marketing ou la promotion de l'image du site ou de vos produits ?
3. Quelles sont vos attentes de ce projet ?  
Qu'est-ce que vous attendez de ce projet ?
4. Quels sont vos objectifs dans ce projet ?
5. Quels sont vos plans d'action à court terme, à moyen terme et à long terme ?
6. Pourriez-vous décrire les activités de votre établissement dans ce projet ?
7. Quels sont les clients que vous visez ?
8. Quels sont les types de personnel vous embauchez ?
9. Quelles sont les conditions facilitent le développement de l'écotourisme ?
10. Comment vous formez votre personnel ?

## APPENDICE F : LES ANALYSES STATISTIQUES

### Test de consistance interne des catégories groupant des énoncés de satisfaction des visiteurs de la visite

\*\*\*\*\* Method 2 (covariance matrix) will be used for this analysis \*\*\*\*\*

—

#### R E L I A B I L I T Y   A N A L Y S I S   -   S C A L E   ( A L P H A )

		Mean	Std Dev	Cases
1.	SATISFAC	3.6151	.3785	94.0
2.	ATTRAIT	3.8050	.5913	94.0
3.	ACCESSI	3.7353	.5885	94.0
4.	QUALIEN	2.7872	.5539	94.0
5.	INTERPRE	3.4592	.7062	94.0
6.	SANSECU	3.5124	.5728	94.0
7.	SERVICES	3.7585	.5676	94.0
8.	INTERACU	3.8351	.6615	94.0
9.	CONTRIBU	3.8023	.5645	94.0
10.	APPRECIA	3.8883	.6441	94.0

#### Correlation Matrix

	SATISFAC	ATTRAIT	ACCESSI	QUALIEN	INTERPRE
SATISFAC	1.0000				
ATTRAIT	.7768	1.0000			
ACCESSI	.7737	.6773	1.0000		
QUALIEN	.2779	.0283	.0929	1.0000	
INTERPRE	.7476	.6136	.5630	.1396	1.0000
SANSECU	.4926	.2391	.2995	.0672	.2231

SERVICES	.7854	.5668	.4569	.1282	.4931
INTERACU	.5418	.2882	.1750	.1294	.3540
CONTRIBU	.5324	.2812	.4152	-.0018	.2002
APPRECIA	.4692	.2895	.3313	.0130	.1544

	SANSECU	SERVICES	INTERACU	CONTRIBU	APPRECIA
SANSECU	1.0000				
SERVICES	.3345	1.0000			
INTERACU	.3216	.4956	1.0000		
CONTRIBU	.1993	.3760	.2381	1.0000	
APPRECIA	.4871	.3747	.1708	.2676	1.0000

—

## R E L I A B I L I T Y   A N A L Y S I S   -   S C A L E   ( A L P H A )

N of Cases =            94.0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of
Scale	36.1985	13.7287	3.7052	Variables 10

## Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Alpha if Item Deleted
SATISFAC	32.5833	11.0977	.9863	.9962	.7881
ATTRAIT	32.3935	10.8526	.6484	.9269	.8019
ACCESSI	32.4632	10.8670	.6482	.9340	.8020
QUALIEN	33.4112	12.8907	.1336	.8752	.8493

INTERPRE	32.7392	10.5337	.5882	.9419	.8081
SANSECU	32.6860	11.6503	.4476	.8041	.8220
SERVICES	32.4399	10.8027	.6979	.9349	.7976
INTERACU	32.3633	11.2932	.4494	.8336	.8233
CONTRIBU	32.3962	11.8179	.4102	.8895	.8254
APPRECI	32.3102	11.4902	.4177	.7087	.8262

Reliability Coefficients 10 items

Alpha = .8306 Standardized item alpha = .8451

### Régression de satisfaction des toursites

Model	Variables Entered	Variables Removed	Variables Entered/Removed(a)
			Method
1	Qualité des attraits et du paysage		Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).
2	Accessibilité		Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).
3	Interpretation et éducation		Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).
4	Qualité de l'environnement		Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).
5	Santé et sécurité		Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).
6	Services		Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).
7	Interactions avec les communautés locales		Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).
8	Contribution à la conservation		Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).
9	Appreciation générale de la visite		Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).

a Dependent Variable: Satisfaction des touristes





h Predictors: (Constant), Qualité des attraits et du paysage, Accessibilité, Interpretation et éducation, Qualité de l'environnement, Santé et sécurité, Services, Interactions avec les communautés locales, Contribution à la conservation

i Predictors: (Constant), Qualité des attraits et du paysage, Accessibilité, Interpretation et éducation, Qualité de l'environnement, Santé et sécurité, Services, Interactions avec les communautés locales, Contribution à la conservation, Appreciation générale de la visite

ANOVA(j)						
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regression	8.042	1	8.042	139.997	.000(a)
	Residual	5.285	92	.057		
	Total	13.327	93			
2	Regression	9.551	2	4.775	115.075	.000(b)
	Residual	3.776	91	.041		
	Total	13.327	93			
3	Regression	10.497	3	3.499	111.301	.000(c)
	Residual	2.829	90	.031		
	Total	13.327	93			
4	Regression	10.975	4	2.744	103.812	.000(d)
	Residual	2.352	89	.026		
	Total	13.327	93			
5	Regression	11.712	5	2.342	127.645	.000(e)
	Residual	1.615	88	.018		
	Total	13.327	93			
6	Regression	12.692	6	2.115	289.990	.000(f)
	Residual	.635	87	.007		
	Total	13.327	93			
7	Regression	12.890	7	1.841	362.748	.000(g)

	<b>Residual</b>	.437	86	.005		
	<b>Total</b>	13.327	93			
	<b>Regression</b>	13.209	8	1.651	1193.064	.000(h)
<b>8</b>	<b>Residual</b>	.118	85	.001		
	<b>Total</b>	13.327	93			
	<b>Regression</b>	13.276	9	1.475	2433.855	.000(i)
<b>9</b>	<b>Residual</b>	.051	84	.001		
	<b>Total</b>	13.327	93			

a Predictors: (Constant), Qualité des attraits et du paysage

b Predictors: (Constant), Qualité des attraits et du paysage, Accessibilité

c Predictors: (Constant), Qualité des attraits et du paysage, Accessibilité, Interpretation et éducation

d Predictors: (Constant), Qualité des attraits et du paysage, Accessibilité, Interpretation et éducation, Qualité de l'environnement

e Predictors: (Constant), Qualité des attraits et du paysage, Accessibilité, Interpretation et éducation, Qualité de l'environnement, Santé et sécurité

f Predictors: (Constant), Qualité des attraits et du paysage, Accessibilité, Interpretation et éducation, Qualité de l'environnement, Santé et sécurité, Services

g Predictors: (Constant), Qualité des attraits et du paysage, Accessibilité, Interpretation et éducation, Qualité de l'environnement, Santé et sécurité, Services, Interactions avec les communautés locales

h Predictors: (Constant), Qualité des attraits et du paysage, Accessibilité, Interpretation et éducation, Qualité de l'environnement, Santé et sécurité, Services, Interactions avec les communautés locales, Contribution à la conservation

i Predictors: (Constant), Qualité des attraits et du paysage, Accessibilité, Interpretation et éducation, Qualité de l'environnement, Santé et sécurité, Services, Interactions avec les communautés locales, Contribution à la conservation, Appréciation générale de la visite

j Dependent Variable: Satisfaction des touristes

		Coefficients(a)											
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			95% Confidence Interval for B		Correlations			Collinearity Statistics	
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.723	.162		10.648	.000	1.402	2.044					
	Qualité des attraits et du paysage	.497	.042	.777	11.832	.000	.414	.581	.777	.777	.777	1.000	1.000
2	(Constant)	1.379	.149		9.259	.000	1.083	1.675					
	Qualité des attraits et du paysage	.299	.049	.467	6.157	.000	.203	.395	.777	.542	.344	.541	1.848
	Accessibilité	.294	.049	.457	6.029	.000	.197	.391	.774	.534	.336	.541	1.848
3	(Constant)	1.325	.130		10.192	.000	1.067	1.583					
	Qualité des attraits et du paysage	.203	.046	.317	4.442	.000	.112	.294	.777	.424	.216	.462	2.163
	Accessibilité	.233	.044	.362	5.307	.000	.146	.320	.774	.488	.258	.506	1.975
	Interpretation et éducation	.187	.034	.349	5.488	.000	.119	.255	.748	.501	.267	.583	1.714
4	(Constant)	.997	.142		7.025	.000	.715	1.279					
	Qualité des attraits et du paysage	.220	.042	.344	5.228	.000	.137	.304	.777	.485	.233	.458	2.183
	Accessibilité	.222	.040	.345	5.506	.000	.142	.302	.774	.504	.245	.504	1.983
	Interpretation et éducation	.169	.032	.315	5.359	.000	.106	.232	.748	.494	.239	.573	1.746
	Qualité de	.131	.031	.192	4.250	.000	.070	.193	.278	.411	.189	.971	1.030

	<b>l'environnement</b>												
	<b>(Constant)</b>	.632	.132		4.804	.000	.371	.893					
	<b>Qualité des attraits et du paysage</b>	.213	.035	.333	6.076	.000	.144	.283	.777	.544	.225	.458	2.185
	<b>Accessibilité</b>	.185	.034	.288	5.425	.000	.117	.253	.774	.501	.201	.489	2.043
5	<b>Interpretation et éducation</b>	.161	.026	.300	6.119	.000	.109	.213	.748	.546	.227	.571	1.750
	<b>Qualité de l'environnement</b>	.125	.026	.183	4.860	.000	.074	.176	.278	.460	.180	.970	1.031
	<b>Santé et sécurité</b>	.163	.026	.247	6.339	.000	.112	.215	.493	.560	.235	.904	1.106
	<b>(Constant)</b>	.432	.085		5.094	.000	.263	.600					
	<b>Qualité des attraits et du paysage</b>	.127	.023	.198	5.435	.000	.081	.173	.777	.503	.127	.411	2.433
	<b>Accessibilité</b>	.179	.022	.279	8.337	.000	.137	.222	.774	.666	.195	.489	2.044
6	<b>Interpretation et éducation</b>	.126	.017	.234	7.446	.000	.092	.159	.748	.624	.174	.553	1.809
	<b>Qualité de l'environnement</b>	.107	.016	.157	6.563	.000	.075	.139	.278	.575	.154	.961	1.041
	<b>Santé et sécurité</b>	.120	.017	.182	7.212	.000	.087	.153	.493	.612	.169	.859	1.164
	<b>Services</b>	.233	.020	.349	11.592	.000	.193	.273	.785	.779	.271	.604	1.657
7	<b>(Constant)</b>	.331	.072		4.566	.000	.187	.475					
	<b>Qualité des attraits et du paysage</b>	.125	.019	.195	6.393	.000	.086	.163	.777	.568	.125	.411	2.434
	<b>Accessibilité</b>	.199	.018	.309	10.907	.000	.162	.235	.774	.762	.213	.475	2.104
	<b>Interpretation et éducation</b>	.109	.014	.204	7.654	.000	.081	.138	.748	.637	.149	.535	1.870
	<b>Qualité de l'environnement</b>	.102	.014	.149	7.449	.000	.074	.129	.278	.626	.145	.957	1.045

8	Santé et sécurité	.102	.014	.154	7.136	.000	.073	.130	.493	.610	.139	.821	1.218
	Services	.193	.018	.290	10.801	.000	.158	.229	.785	.759	.211	.529	1.892
	Interactions avec les communautés locales	8.413E-02	.013	.147	6.246	.000	.057	.111	.542	.559	.122	.688	1.454
	(Constant)	.111	.041		2.728	.008	.030	.191					
	Qualité des attraits et du paysage	.136	.010	.213	13.366	.000	.116	.157	.777	.823	.136	.408	2.448
	Accessibilité	.149	.010	.232	14.835	.000	.129	.169	.774	.849	.151	.425	2.352
	Interpretation et éducation	.123	.008	.229	16.325	.000	.108	.138	.748	.871	.166	.528	1.896
	Qualité de l'environnement	.110	.007	.161	15.388	.000	.096	.124	.278	.858	.157	.951	1.051
	Santé et sécurité	.101	.007	.153	13.562	.000	.086	.116	.493	.827	.138	.821	1.218
	Services	.163	.010	.245	17.115	.000	.145	.182	.785	.880	.174	.506	1.976
	Interactions avec les communautés locales	7.149E-02	.007	.125	10.095	.000	.057	.086	.542	.738	.103	.678	1.475
	Contribution à la conservation	.120	.008	.178	15.181	.000	.104	.135	.532	.855	.155	.752	1.329
9	(Constant)	5.855E-02	.027		2.146	.035	.004	.113					
	Qualité des attraits et du paysage	.133	.007	.207	19.598	.000	.119	.146	.777	.906	.132	.407	2.455
	Accessibilité	.142	.007	.221	21.263	.000	.129	.155	.774	.918	.143	.421	2.375
	Interpretation et éducation	.130	.005	.242	25.809	.000	.120	.139	.748	.942	.174	.519	1.927
	Qualité de l'environnement	.111	.005	.163	23.570	.000	.102	.121	.278	.932	.159	.950	1.052

<b>Santé et sécurité</b>	7.802E-02	.005	.118	14.508	.000	.067	.089	.493	.845	.098	.687	1.456
<b>Services</b>	.150	.006	.226	23.341	.000	.138	.163	.785	.931	.157	.487	2.053
<b>Interactions avec les communautés locales</b>	7.526E-02	.005	.132	16.012	.000	.066	.085	.542	.868	.108	.674	1.483
<b>Contribution à la conservation</b>	.115	.005	.172	22.003	.000	.105	.125	.532	.923	.148	.747	1.338
<b>Appreciation générale de la visite</b>	5.069E-02	.005	.086	10.493	.000	.041	.060	.469	.753	.071	.673	1.486

a Dependent Variable: Satisfaction des touristes

Excluded Variables(i)								
Model	Beta In	t	Sig.	Partial Correlation	Collinearity Statistics			
					Tolerance	VIF	Minimum Tolerance	
1	Accessibilité	.457(a)	6.029	.000	.534	.541	1.848	.541
	Interpretation et éducation	.435(a)	6.201	.000	.545	.624	1.604	.624
	Qualité de l'environnement	.256(a)	4.244	.000	.406	.999	1.001	.999
	Santé et sécurité	.325(a)	5.534	.000	.502	.943	1.061	.943
	Services	.508(a)	8.499	.000	.665	.679	1.473	.679
	Interactions avec les communautés locales	.347(a)	5.920	.000	.527	.917	1.091	.917
	Contribution à la conservation	.341(a)	5.801	.000	.520	.921	1.086	.921
	Appreciation générale de la visite	.267(a)	4.231	.000	.405	.916	1.091	.916

2	Interpretation et éducation	.349(b)	5.488	.000	.501	.583	1.714	.462
	Qualité de l'environnement	.225(b)	4.386	.000	.420	.989	1.011	.536
	Santé et sécurité	.269(b)	5.204	.000	.481	.908	1.101	.521
	Services	.466(b)	9.732	.000	.716	.669	1.495	.458
	Interactions avec les communautés locales	.357(b)	7.948	.000	.642	.916	1.091	.512
	Contribution à la conservation	.255(b)	4.598	.000	.436	.828	1.208	.486
	Appreciation générale de la visite	.207(b)	3.720	.000	.365	.882	1.133	.521
	Qualité de l'environnement	.192(c)	4.250	.000	.411	.971	1.030	.458
	Santé et sécurité	.254(c)	5.826	.000	.525	.905	1.105	.462
	Services	.417(c)	9.956	.000	.726	.642	1.558	.418
3	Interactions avec les communautés locales	.307(c)	7.395	.000	.617	.859	1.164	.454
	Contribution à la conservation	.270(c)	5.934	.000	.532	.826	1.211	.455
	Appreciation générale de la visite	.232(c)	5.048	.000	.472	.876	1.141	.456
	Santé et sécurité	.247(d)	6.339	.000	.560	.904	1.106	.458
	Services	.398(d)	10.776	.000	.754	.635	1.574	.412
	Interactions avec les communautés locales	.289(d)	7.700	.000	.634	.850	1.176	.449
4	Contribution à la conservation	.278(d)	7.067	.000	.602	.824	1.213	.452
	Appreciation générale de la visite	.233(d)	5.695	.000	.519	.876	1.141	.452
	Services	.349(e)	11.592	.000	.779	.604	1.657	.411
	Interactions avec les communautés locales	.237(e)	7.040	.000	.602	.785	1.273	.449
5	Contribution à la conservation	.257(e)	8.362	.000	.668	.818	1.223	.444
	Appreciation générale de la visite	.152(e)	3.701	.000	.369	.710	1.409	.451

6	Interactions avec les communautés locales	.147(f)	6.246	.000	.559	.688	1.454	.411
	Contribution à la conservation	.192(f)	11.180	.000	.770	.763	1.311	.409
	Appreciation générale de la visite	.091(f)	3.386	.001	.343	.681	1.469	.410
7	Contribution à la conservation	.178(g)	15.181	.000	.855	.752	1.329	.408
	Appreciation générale de la visite	.101(g)	4.772	.000	.460	.678	1.476	.410
8	Appreciation générale de la visite	.086(h)	10.493	.000	.753	.673	1.486	.407

a Predictors in the Model: (Constant), Qualité des attraits et du paysage

b Predictors in the Model: (Constant), Qualité des attraits et du paysage, Accessibilité

c Predictors in the Model: (Constant), Qualité des attraits et du paysage, Accessibilité, Interpretation et éducation

d Predictors in the Model: (Constant), Qualité des attraits et du paysage, Accessibilité, Interpretation et éducation, Qualité de l'environnement

e Predictors in the Model: (Constant), Qualité des attraits et du paysage, Accessibilité, Interpretation et éducation, Qualité de l'environnement, Santé et sécurité

f Predictors in the Model: (Constant), Qualité des attraits et du paysage, Accessibilité, Interpretation et éducation, Qualité de l'environnement, Santé et sécurité, Services

g Predictors in the Model: (Constant), Qualité des attraits et du paysage, Accessibilité, Interpretation et éducation, Qualité de l'environnement, Santé et sécurité, Services, Interactions avec les communautés locales

h Predictors in the Model: (Constant), Qualité des attraits et du paysage, Accessibilité, Interpretation et éducation, Qualité de l'environnement, Santé et sécurité, Services, Interactions avec les communautés locales, Contribution à la conservation

i Dependent Variable: Satisfaction des touristes

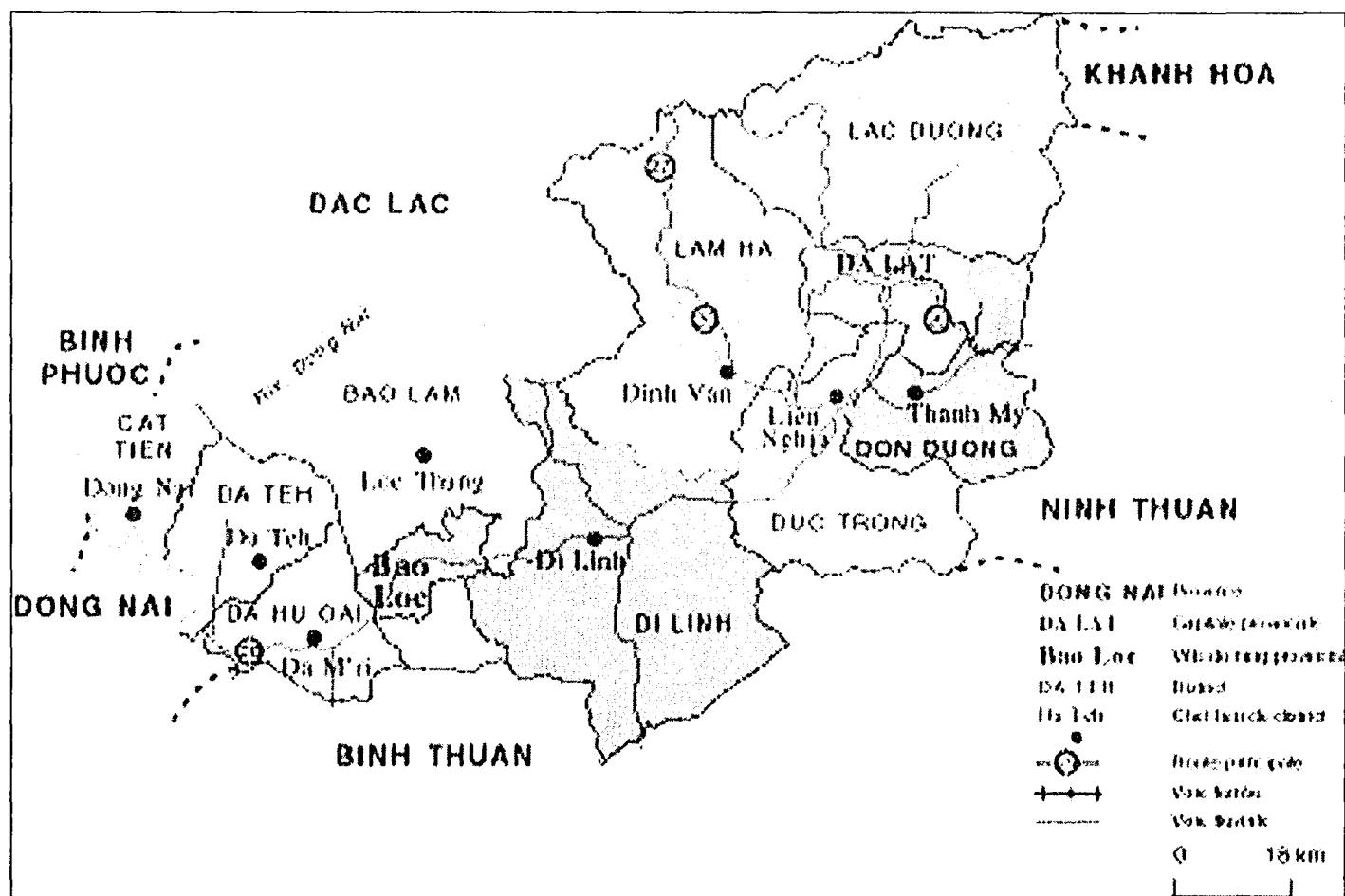


## APPENDICE G : LES CARTES

## CARTE DU VIETNAM



## CARTE DE LA PROVINCE LAM DONG



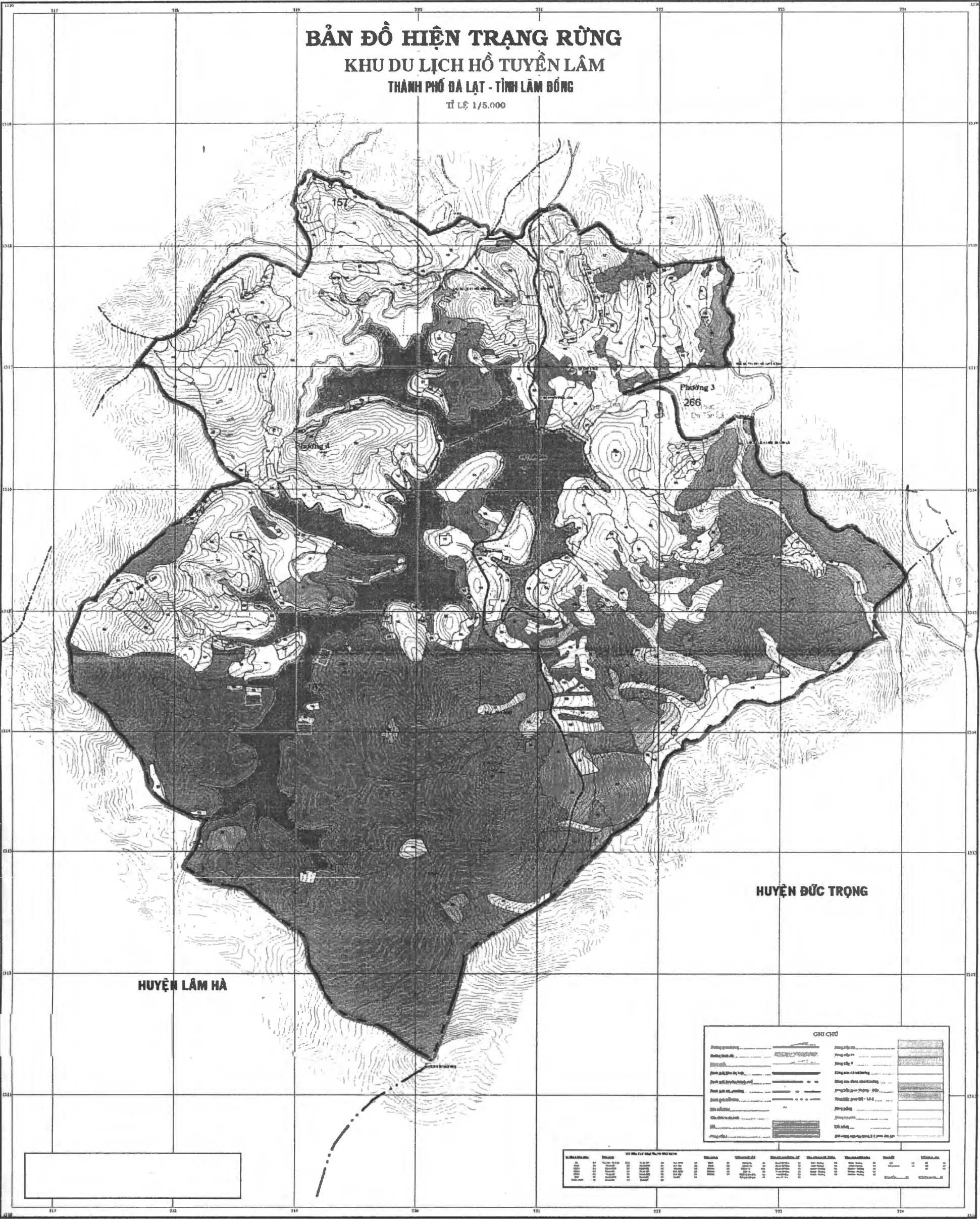
## **LES CARTES D'AMÉNAGEMENT DU SITE DU LAC TUYEN LAM**

- 1. Carte de l'état des forêts du site*
- 2. Carte des zones aménagées du site*
- 3. Carte des circuits, des pistes de visite*



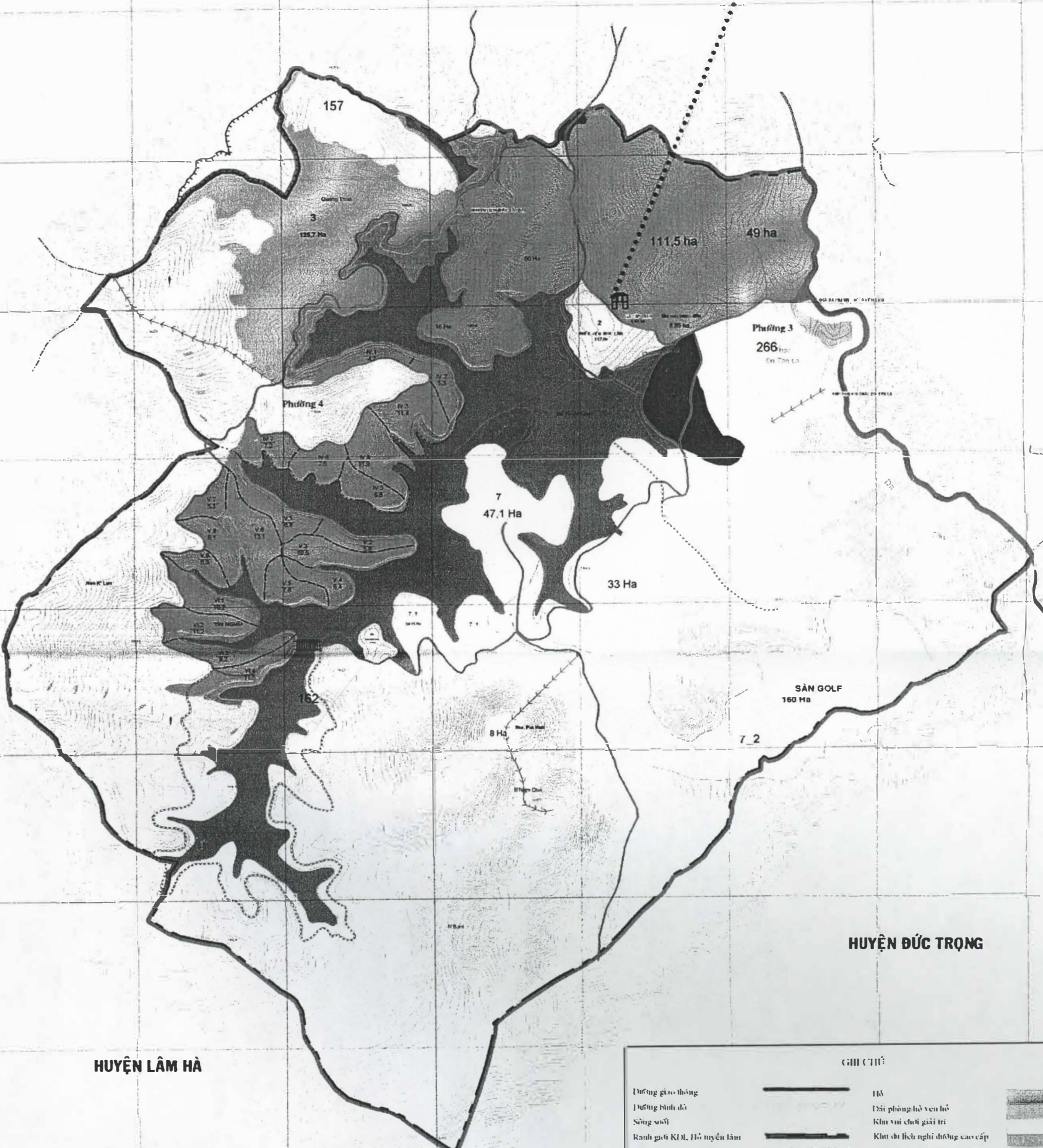
**BẢN ĐỒ HIỆN TRẠNG RỪNG**  
**KHU DU LỊCH HỒ TUYỀN LÂM**  
**THÀNH PHỐ ĐÀ LẠT - TỈNH LÂM ĐỒNG**

Tỉ lệ 1/5.000





**BẢN ĐỒ QUI HOẠCH PHÂN KHU CHỨC NĂNG**  
**KHU DU LỊCH HỒ TUYỀN LÂM**  
**THÀNH PHỐ ĐÀ LẠT - TỈNH LÂM ĐỒNG**  
TỶ LỆ 1/10.000

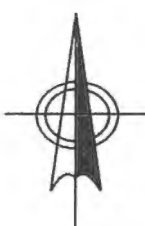
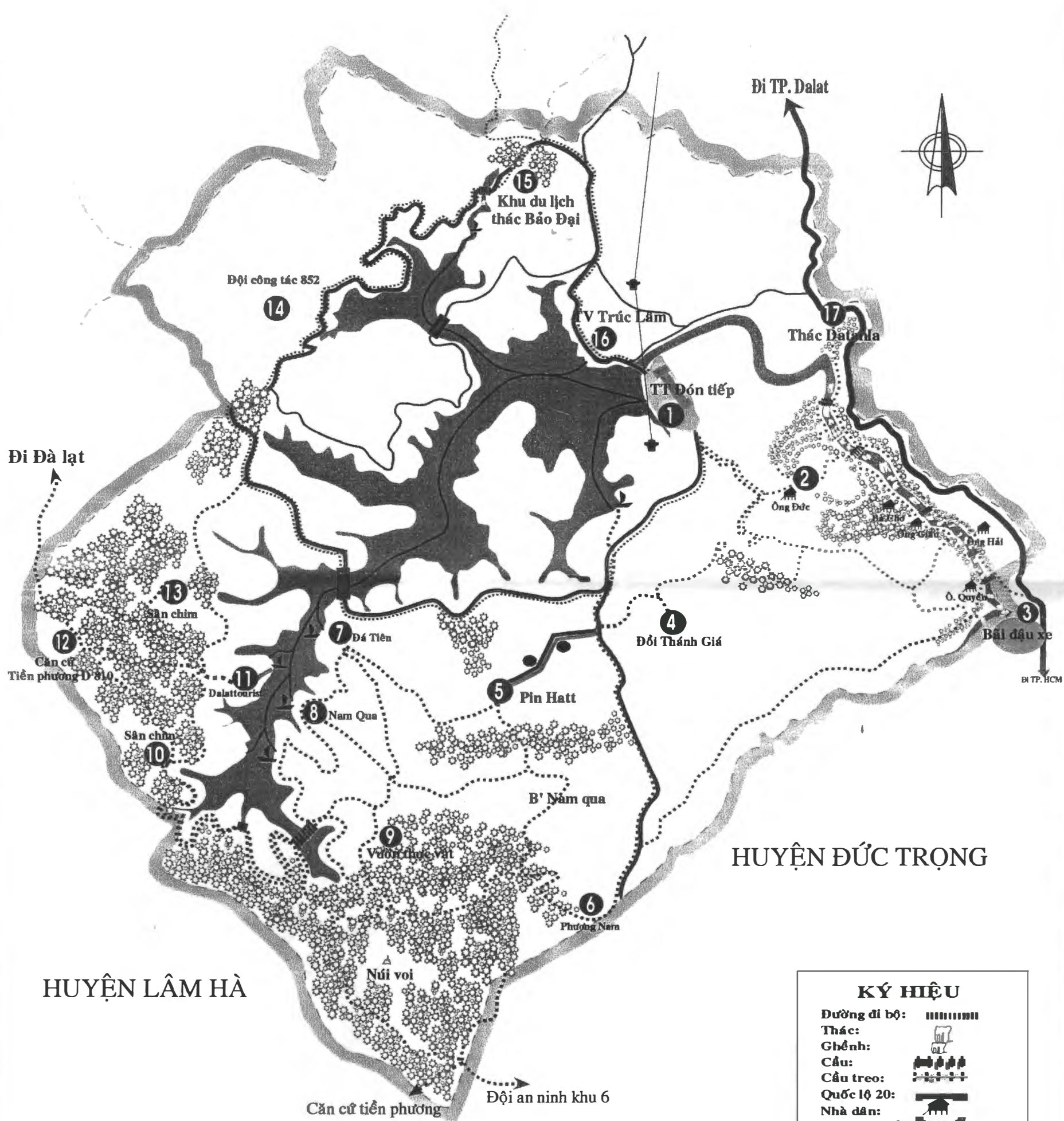


SỞ KẾ HOẠCH VÀ ĐẦU TƯ LÂM ĐỒNG	SỞ XÂY DỰNG LÂM ĐỒNG	ỦY BAN NHÂN DÂN THỊ PHỐ ĐÀ LẠT	ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH LÂM ĐỒNG

CHỈ CHỨC			
Đường giao thông		Hồ	
Đường bình đồ		Đồi phòng hộ ven hồ	
Sông suối		Khu vui chơi giải trí	
Ranh giới KDL Hồ tuyền lâm		Khu du lịch nghỉ dưỡng cao cấp	
Ranh giới huyện/thành phố		Khu du lịch biệt thự vườn	
Ranh giới xã		Sân Golf	
Đường xe ô tô di chuyển		Khu du lịch tôn giáo	
Đường đi bộ		Khu cắm trại	
Cầu		Khu du lịch sinh thái	
Tuyến du lịch leo núi		Khu trung tâm dân tiếp	
Tuyến du lịch văn hóa		Bãi đỗ xe	
Cáp treo		Vườn hoa, Công viên hoa	
Gà cáp treo hiện có - Dự kiến		Công viên hoa, ngoại cảnh	
Phân đất KNMR		Khu bảo tồn và cứu hộ động vật	



# SƠ ĐỒ TUYẾN ĐIỂM DU LỊCH KHU DU LỊCH HỒ TUYỀN LÂM



## KÝ HIỆU

- Đường đi bộ:
- Thác:
- Ghềnh:
- Cầu:
- Cầu treo:
- Quốc lộ 20:
- Nhà dân:
- Nhà đón tiếp:
- Bãi đậu xe:
- Rừng lá rộng:
- Rừng thông:
- Các điểm dừng chân - Tham quan:

① ② ... ⑰